



**PROVINCIA DE CATAMARCA**

**SECRETARIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO**

**CONCURSO DE PRECIOS N° 100-0044-2023**

**MODALIDAD "LLAVE EN MANO"**

**EXPEDIENTE ELECTRONICO: EX-2023-00648867- -CAT-DPCBS#MEC**

**UNIDAD SOLICITANTE:**

MINISTERIO DE SEGURIDAD

**OBJETO DEL LLAMADO:**

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 911 Y CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO.

**AUTORIZADO POR:**

RESOL-2023-117-E-CAT-SCA#MEC

**PRESUPUESTO OFICIAL:**

PESOS TRESCIENTOS DIECISEIS MILLONES TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL CIENTO TREINTA Y UNO CON 57/100 (\$316.328.131,57)

**FECHA, HORA Y MODO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

LAS OFERTAS PODRÁN SER PRESENTADAS HASTA EL **DÍA 10 DE ABRIL DE 2023 A HORAS DIEZ (10:00)**. A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DIGITAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL "COMPR.AR" —CUYO SITIO DE INTERNET ES: <http://comprar.catamarca.gov.ar>.

**FECHA Y MODALIDAD DE LA APERTURA:**

LA APERTURA DE OFERTAS SE EFECTUARÁ EL **DÍA 10 DE ABRIL DE 2023 A HORAS DIEZ (10:00)**. A TRAVÉS DEL SISTEMA "COMPR.AR". GENERÁNDOSE EN FORMA ELECTRÓNICA Y AUTOMÁTICA EL ACTA DE APERTURA DE OFERTAS.

**CONSULTA DE PLIEGOS E INFORMES:**

LOS PLIEGOS PUEDEN SER DESCARGADOS DE:

a) <http://comprar.catamarca.gov.ar>

b) <http://www.cqp-catamarca.gov.ar>

CONSULTAS E INFORMES AL CORREO ELECTRONICO:

[contrataciones.scya@catamarca.gov.ar](mailto:contrataciones.scya@catamarca.gov.ar)



**CONCURSO DE PRECIOS N° 100-0044-2023**

**MODALIDAD "LLAVE EN MANO"**

**EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: EX-2023-00648867- -CAT-DPCBS#MEC**

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

**JURISDICCIÓN CONTRATANTE:**

JURISDICCIÓN: MINISTERIO DE ECONOMÍA.

UNIDAD CONTRATANTE: SECRETARIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO.

DOMICILIO REAL: Avda. República de Venezuela S/N°- Centro Administrativo del Poder Ejecutivo (CAPE)- Pabellón 21 – San Fernando del Valle de Catamarca (C.P. 4700)

CUIT N°: 30-71642193-3

DOMICILIO ESPECIAL ELECTRÓNICO: [contrataciones.scya@catamarca.gov.ar](mailto:contrataciones.scya@catamarca.gov.ar)

**JURISDICCIÓN SOLICITANTE:**

JURISDICCIÓN: MINISTERIO DE SEGURIDAD

UNIDAD SOLICITANTE: MINISTERIO DE SEGURIDAD

SERVICIO ADMINISTRATIVO FINANCIERO (S.A.F.) N° 19

CUIT S.A.F. N° 30-71435020-6

DOMICILIO FISICO S.A.F.: San Martin N° 414 1° piso – SFV de Catamarca.

DOMICILIO ESPECIAL ELECTRÓNICO U. S.: [dparh.mseg@catamarca.gob.ar](mailto:dparh.mseg@catamarca.gob.ar)

**ARTÍCULO 1° - NORMATIVA APLICABLE:** El presente procedimiento de selección, la Orden de Compra, y su posterior ejecución se regirán por las siguientes normas:

a) Disposiciones de la Ley N° 4938 que establece y regula "La Administración Financiera, las Contrataciones, la Administración de los Bienes y los Sistemas de Control del Sector Público Provincial" y su modificatoria Ley N°5636;

b) Reglamento Parcial N°2 de la Ley N° 4938 – Anexo I - Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias y Decreto Acuerdo 751/18, RESOL-2020-23-E-CAT-CGP#MHF, RESOL-2020-24-E-CAT-CGP#MHF, RESOL-2020-26-E-CAT-CGP#MHF y RESOL-2020-28- E-CAT-CGP#MHF y RESOL-2021-14-E-CAT-CGP#MHF;

c) Asimismo, resultan de aplicación: Disposiciones de la Ley N°5038 "Compre y Contrate Preferentemente Catamarqueño" y sus Decretos Reglamentarios N°1122/01 y N°445/02; las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones Generales; el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Anexos; la oferta y los antecedentes que se hubieren acompañado, la adjudicación y todos los documentos que integran la Orden de Compra serán considerados como recíprocamente explicativos.



En caso de existir discrepancias se tendrá en cuenta el orden de prelación establecido en el artículo 4° del Anexo I -Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938- del Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias.

Normativas a las que el oferente con la presentación de su propuesta, implica su conocimiento, aceptación y sometimiento a ellas.

Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y en su defecto, se aplicarán las normas de derecho privado por analogía.

Asimismo, toda la normativa podrá consultarse en el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar> en el sitio de internet de la Contaduría General de la Provincia: <http://www.cgp-catamarca.gob.ar/>, sin que pueda alegarse su desconocimiento.

**ARTÍCULO 2° - OBJETO DEL LLAMADO:** El presente Concurso de Precios tiene como objeto la MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 911 Y CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO, según **Anexo I** que forma parte integrante del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y detalle de la solicitud de contratación: **100-120-SCO23** cargada al **PROCESO N° 100-0044-CPR23**, cuya publicación y difusión se realiza en el sistema COMPR.AR en el sitio web <http://comprar.catamarca.gob.ar>.

**ARTÍCULO 3° - PRESUPUESTO OFICIAL:** El Presupuesto Oficial del presente Concurso de Precios, asciende a la suma de: **PESOS TRESCIENTOS DIECISEIS MILLONES TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL CIENTO TREINTA Y UNO CON 57/100 (\$316.328.131,57)**.

**ARTÍCULO 4° - MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN:** La modalidad de la contratación para el presente Concurso de Precios será la de LLAVE EN MANO, conforme lo establecen los artículos 22° e) y 27° del Anexo I -Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938- del Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias.

La modalidad Llave en Mano tiene por fin, cuando se estima conveniente para los fines públicos, concentrar en un único proveedor la responsabilidad de la realización integral de un proyecto.

Se aplicará esta modalidad cuando la contratación tenga por objeto la provisión de servicios, elementos o sistemas complejos a entregar instalados; o cuando comprenda, además de la provisión, la prestación de servicios vinculados con la puesta en marcha, operación, coordinación o funcionamiento de dichos bienes o sistemas entre sí o con otros existentes.

**ARTÍCULO 5° - DESCARGA Y CONSULTA DE PLIEGOS:** El presente pliego no tendrá costo alguno, debiendo ser descargado de manera totalmente gratuita del Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar>. Además, podrá ser consultado en el sitio de internet de la Contaduría General de la Provincia: <http://www.cgp-catamarca.gob.ar/>.

Para efectuar consultas al presente Pliego, el proveedor deberá haber cumplido con el procedimiento de registración y autenticación como usuario externo del portal: <http://comprar.catamarca.gob.ar>, únicamente a través del portal mencionado hasta la fecha y hora fijadas en el portal. Los interesados deberán suministrar obligatoriamente su nombre o razón social, domicilio, y dirección de correo electrónico en la que serán válidas las comunicaciones que deban cursarse hasta el día de apertura de las ofertas.

Las consultas al Pliegos de Bases y Condiciones Particulares deberán efectuarse por medio del sistema COMPR.AR. En oportunidad de realizar una consulta al Pliego de Bases y Condiciones Particulares, los interesados deberán suministrar obligatoriamente su nombre o razón social, domicilio, y dirección de correo electrónico en la que serán válidas las



comunicaciones que deban cursarse hasta el día de apertura de las ofertas. No se aceptarán consultas telefónicas y no serán contestadas aquellas consultas que se presenten fuera de término. Las consultas, deberán ser efectuadas hasta TRES (3) días antes de la fecha fijada para la apertura.

**ARTÍCULO 6° - MODIFICATORIAS Y ACLARATORIAS AL PLIEGO:** Estas se podrán elaborar de oficio o como respuesta a consultas. Las circulares aclaratorias deberán ser comunicadas, con un mínimo de anticipación de DOS (2) días corridos a la fecha fijada para la presentación de las ofertas, a todas las personas que hubiesen retirado o descargado el pliego y al que hubiere efectuado la consulta, si la circular se emitiera como consecuencia de ello. Las mismas deberán incluirse como parte integrante del Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y difundirse en el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar>, y en el sitio de internet de la Contaduría General de la Provincia: <http://www.cgp-catamarca.gob.ar/>, respectivamente.

Las modificaciones al Pliego de Bases y Condiciones particulares deberán ser resueltas por acto administrativo de la misma autoridad que hubiere aprobado el mismo, conforme lo dispuesto por el Artículo 18 del Reglamento Parcial N°2 de la Ley N°4938 – Anexo I – Decreto Acuerdo N°1127/2020 y sus modificatorias. Dichas modificaciones deberán ser difundidas, publicadas y comunicadas en el mismo medio en que se efectuaron los correspondientes al llamado original. Entre la publicidad de las modificaciones mencionadas y la fecha de apertura deberán cumplirse los mismos plazos de antelación que deben mediar entre la convocatoria original y la fecha de apertura, de acuerdo al procedimiento de selección de que se trate, previstos en el Reglamento. En el mencionado acto administrativo deberá indicarse la nueva fecha para la presentación de ofertas.

No se podrá alegar el desconocimiento de las actuaciones que se hubieren producido hasta el día de la apertura de las ofertas, quedando bajo su responsabilidad llevar adelante las gestiones necesarias para tomar conocimiento de aquellas.

Ante cualquier eventualidad o problema para presentar consultas a través del portal COMPR.AR, enviar un correo a [compras.secya@catamarca.gov.ar](mailto:compras.secya@catamarca.gov.ar), detallando el problema encontrado y adjuntando la captura o impresión de pantalla (screenshot) del mismo.

**ARTÍCULO 7° - FORMA Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA:** La propuesta de cada oferente, deberá presentarse hasta el día **10 DE ABRIL DE 2023 a las 10:00 hs**, a través del Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar> y cumpliendo con todos los requerimientos de este Pliego de Bases y Condiciones Particulares, acompañando la documentación que la integre en soporte electrónico.

A fin de garantizar su validez, la oferta electrónicamente cargada deberá ser confirmada por el oferente quien podrá realizarla únicamente a través de un usuario habilitado para ello, conforme lo normado con el procedimiento de registración y autenticación de los usuarios de los proveedores.

La presentación de la oferta significará de parte del oferente el pleno conocimiento y aceptación de las normas y cláusulas que rigen este procedimiento de selección. No será necesario acompañar este pliego firmado junto con la oferta.

La posibilidad de modificar la oferta precluirá con el vencimiento del plazo para presentarla y/o su confirmación en el sistema por parte del oferente, sin que sea admisible alteración alguna en la esencia de las propuestas después de esa circunstancia.



Las ofertas que no sean ingresadas y confirmadas en el portal COMPR.AR hasta el día y hora consignados para ello, se tendrán como no válidas, sin excepción.

**ARTÍCULO 8° - CONTENIDO DE LA PROPUESTA:** La documentación detallada a continuación deberá ser ingresada al Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar>

Deberá ser redactada en idioma nacional, legible e indicar claramente Razón Social y CUIT del oferente, e indicar las características básicas de los bienes a proveer, en soporte electrónico y acompañando la siguiente documentación:

a) Declaración Jurada de sometimiento expreso a la Jurisdicción de los Tribunales de la Provincia de Catamarca, con renuncia expresa al Fuero Federal y a cualquier otro fuero que pudiere corresponder, para la resolución de controversias motivadas por el contrato en cualquiera de sus etapas. (ANEXO IV)

b) Declaración Jurada del oferente, de no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, ni suspendido en el Registro de Proveedores del Estado Provincial para contratar con la provincia y Declaración jurada denunciando el domicilio real, comercial. El cual será el utilizado para el supuesto de excepción planteado en el segundo párrafo y en el inciso b) del artículo 15° del Anexo I del Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias. (ANEXO IV)

c) **No obligatorio.** Para gozar de los beneficios de la Ley N°5038 "Compre y Contrate Preferentemente Catamarqueño" y sus Decretos Reglamentarios N°1122/01 y N°445/02 deberán presentar Certificados emitidos por la Dirección Provincial de Comercio y Servicios y por la Dirección de Inspección Laboral, debiendo en todos los casos, estar vigentes a la fecha de apertura de la contratación, y autenticados por la Autoridad de Aplicación que los emitió o por ante Escribano Público. El certificado que carezca de los requisitos precedentemente enunciados, no será considerado a los efectos de la determinación de la condición de preferencia en el precio de la oferta respectiva.

d) TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS para el Concurso de Precios del CERO COMA CERO CINCO POR CIENTO (0,05%) calculado sobre el monto de la oferta de conformidad a lo establecido por el artículo 27° de la Ley Impositiva Provincial N° 5796, vigente para el Ejercicio Fiscal 2023. El mismo se podrá generar y pagar en forma online a través de la de la página de Internet: <https://dgrentas.arca.gob.ar/>.

e) Constitución de la GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA por el plazo establecido en el artículo 12° del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares, o la constancia de haberla constituido. No podrá ser inferior al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la oferta y por todo el tiempo de mantenimiento de la oferta, la que deberá ser constituida de acuerdo a alguna de las formas que se establece en el artículo 27°. Salvo las excepciones previstas en el artículo 28° del presente pliego.

f) SELLADO PROVINCIAL equivalente al CERO COMA SEIS POR CIENTO (0.60%) sobre el monto de la Garantía de Mantenimiento de Oferta cuando esta sea constituida por medio de avales y demás garantías personales o seguro de caución, de conformidad a lo establecido por los artículos 19° Inc. 6 y 22° Inc. 1 de la Ley Impositiva Provincial N° 5796, vigente para el Ejercicio Fiscal 2023. El mismo se podrá generar y pagar en forma online a través de la de la página de Internet: <https://dgrentas.arca.gob.ar/>.

g) **RELEVAMIENTO y/o CERTIFICADO DE VISITA:** El OFERENTE deberá relevar la infraestructura existente ubicada en los diferentes Puestos de Trabajo o Centros de Atención y Despacho de Emergencias del SAE 911, a los fines de dimensionar correctamente su oferta. A los efectos de llevar un control y orden en la operatoria del relevamiento, se coordinará con los oferentes los días y horarios, (lunes a viernes, excluyendo feriados y asuetos administrativos, de 09:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 18:00 horas) para su atención, en el Centro de Monitoreo ubicado



Calle General Roca S/N° (esquina Av. Virgen del Valle), de la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca. Se le entregará al OFERENTE que haya asistido, una constancia de relevamiento y/o un certificado de visita, debiendo ser presentado junto con su oferta.

h) **ANTECEDENTES:** El OFERENTE deberá acreditar su experiencia específica en el desarrollo, implementación, mantenimiento y puesta en servicio de Sistemas de Atención y Despacho de Emergencia 911, en nuestro país. Para ello deberá presentar constancia de los servicios prestados en otras jurisdicciones del País. (ej: órdenes de compra, contratos, etc)

i) **DEMOSTRACIÓN DE LOS NUEVOS MÓDULOS:** El OFERENTE deberá realizar una demostración de los nuevos módulos a implementar, a los fines de comprobar las nuevas funcionalidades que se solicitan en la presente contratación, mediante la presentación junto a su propuesta de un **Demo** el cual contenga videos demostrativos.

j) **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:** El oferente deberá presentar un plan de implementación del mantenimiento requerido y teniendo en cuenta los aspectos técnicos requeridos en este anexo, especialmente en aquellos ítems relacionados con las actividades a cumplir por el oferente. El oferente deberá indicar en su propuesta la naturaleza y alcance de los procedimientos a utilizar para alcanzar los objetivos señalados, debiendo contener lo siguiente: descripción detallada del Proyecto, cronograma de implementación (GANTT), programa de capacitación, descripción de las tareas de mantenimiento a realizar en el equipamiento y tareas de instalación.

Además de los documentos digitales adjuntos en la oferta, el documento físico deberá ser presentado en Mesa de Entradas y Salidas de la Secretaria de Compras y Abastecimiento, sito en Pabellón 21 CAPE - Avda. República de Venezuela S/N, San Fernando del Valle de Catamarca, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al día establecido para la apertura de ofertas, en el horario de 8:00 a 13:00hs., salvo las garantías suscriptas con firma digital o electrónica.

El oferente deberá encontrarse en el Registro de Proveedores del Estado Provincial, con un Estado Registral "inscripto". En caso de OFERENTES NO INSCRIPTOS, la sola presentación de oferta, implicará solicitud de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado Provincial, debiendo el oferente completar la documentación pertinente dentro de los CINCO (5) días corridos posteriores a la fecha del acto de apertura. Si el oferente no cumpliera, se tendrá por no inscripto y la oferta como no presentada. Deberán asimismo constituir un domicilio electrónico especial en la respectiva oferta.

**ARTÍCULO 9° - OFERTA ECONÓMICA:** Se deberá cotizar utilizando el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar>, conforme a los ítems detallados.

**Los proveedores podrán ofertar en moneda de curso legal en nuestro país o dólar estadounidense (considerar lo establecido en el Art. 10 y 26 del presente pliego).**

En el caso que existan cotizaciones en monedas distintas se homogeneizaran las mismas, con el fin de poder hacer una comparación adecuada; el valor de cotización será el del Tipo de Cambio Vendedor del Banco de la Nación Argentina del día anterior al acto de apertura donde quedara fijado el precio (Fuente: Página oficial del Banco de la Nación Argentina "COTIZACIÓN DIVISAS"). Las cotizaciones en moneda nacional no podrán referirse en ningún caso a la eventual fluctuación de su valor.

Si la cotización es en US\$ la adjudicación se realizará en aquella moneda, el pago se realizará en moneda nacional. Las demás etapas que requieran conversión de la moneda extranjera en moneda de curso legal de la república argentina se realizará de acuerdo a lo previsto en Artículo 14° del Anexo I de Decreto Acuerdo 1127/2020.

La forma de cotizar será por Anexo completo, especificando el Precio Unitario y Total de cada renglón en Números con



referencia a la unidad de medida establecida en las cláusulas de los respectivos anexos. Los precios establecidos en las propuestas serán invariables. El precio cotizado será el precio final que deba pagar el organismo contratante por todo concepto.

**ARTICULO 10° - CONVERSIÓN DE LA MONEDA EXTRANJERA:** En los casos que corresponda realizar la conversión de la moneda extranjera en moneda de curso legal, en cada una de las etapas del procedimiento de contratación, se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

- a) Constitución de garantías: se utilizará el Tipo de Cambio Vendedor Banco de la Nación Argentina del día anterior a la constitución de la misma.
- b) Homogeneización de las ofertas: el valor de cotización será el del Tipo de Cambio Vendedor del BNA del día anterior al acto de apertura donde quede fijado el precio.
- c) Registración presupuestaria: Si la adjudicación hubiese sido resuelta en moneda extranjera se la convertirá utilizando el Tipo de Cambio Vendedor del BNA del día anterior a la imputación.
- d) Emisión de la Orden de Pago: si la facturación fuera en Moneda Extranjera, se convertirá al Tipo de Cambio Vendedor del BNA del día anterior a la emisión de dicha Orden de Pago. En el mismo acto se registrará la imputación presupuestaria por la diferencia respecto al inciso c); si la hubiese.

**ARTÍCULO 11° - CONDICIÓN DE CALIDAD:** lo requerido para dar cumplimiento al objeto del Anexo I, deberá ser nuevo, sin uso, libre de defectos en el diseño, materiales o de fabricación de acuerdo a las especificaciones técnicas descriptas en el ANEXO II.

**ARTÍCULO 12° - PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS:** Los oferentes están obligados a mantener sus ofertas por un plazo no inferior a **sesenta (60) días hábiles**, que se computarán desde la fecha del acto de apertura hasta la notificación de la orden de compra. El plazo otorgado por el oferente deberá especificarse en la oferta, caso contrario se considerará como aceptado el indicado en el presente artículo.

Se considerará prorrogado automáticamente por un lapso igual a la inicial, salvo que el oferente manifestará en forma expresa su voluntad de no renovar el plazo de mantenimiento, con una antelación de CINCO (5) DÍAS CORRIDOS al vencimiento del plazo de mantenimiento de oferta.

**ARTÍCULO 13° - NOTIFICACIONES:** Todas las notificaciones entre la Administración y los interesados, oferentes, adjudicatario o cocontratante serán realizadas mediante la difusión en el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar>; y/o mediante el domicilio especial electrónico constituido por los oferentes que goza de validez y eficacia jurídica, y producirá en el ámbito administrativo los efectos del domicilio constituido, siendo válidos y plenamente eficaces las notificaciones, emplazamientos y comunicaciones practicadas allí, conforme lo establecido en los artículos 104° BIS de la Ley 4938, 15°, 29° y 30° del Anexo I del Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias.

Se recomienda a los interesados revisar periódicamente el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", en particular el Escritorio del Proveedor, para informarse de las novedades vinculadas a las etapas, desarrollo del proceso de contratación electrónica y demás información relevante.

La no recepción oportuna de correos electrónicos de alerta que envía el Sistema COMPR.AR, no justificará ni se considerará como causal suficiente para eximir a los proponentes de sus cargas y responsabilidades.



**ARTÍCULO 14° - APERTURA DE LAS PROPUESTAS:** La apertura de ofertas se efectuará por acto público a través del Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR", cuyo sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar>, en la hora y fecha establecida en el presente pliego. En forma electrónica y automática se generará el acta de apertura de ofertas correspondiente.

**ARTÍCULO 15° - CAUSALES DE INADMISIBILIDAD:** De conformidad a lo establecido en el artículo 75° del Anexo I - Reglamento Parcial N°2 de la Ley N°4938- Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias, la oferta será declarada inadmisibile en los siguientes supuestos:

a) Cuando la oferta no fuera remitida por el Sistema Electrónico de Contrataciones de la Administración Provincial "COMPR.AR" o desde el domicilio electrónico especial constituido al efecto por el oferente, si así correspondiere.

b) Fuera formulada por personas inhabilitadas o suspendidas para contratar con la Provincia.

c) Fuera condicionada.

d) Contuviere cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación.

e) Si el precio cotizado mereciera la calificación de vil o no serio, conforme al artículo 76° del Anexo I - Reglamento Parcial N°2 de la Ley N°4938 – Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias.

f) Que no cumpla con el pago de los impuestos y tasas impositivas en materia de contrataciones, hasta la fecha de emisión del Dictamen de Evaluación, sin perjuicio de las sanciones que le pudieren corresponder.

g) Que el oferente no estuviere inscripto en el Registro de Proveedores del Estado Provincial, a la fecha de emisión del Dictamen de Evaluación, salvo las excepciones expresamente previstas.

**ARTÍCULO 16°:** Cualquiera de las causales de inadmisibilidat establecidas en el artículo anterior que pasará inadvertida en el acto de apertura de las ofertas, podrá surtir efecto durante el estudio de las mismas y hasta la adjudicación.

**ARTÍCULO 17°:** En el acto de apertura no serán rechazadas las propuestas que contengan defectos de forma, defectos u omisiones intrascendentes que no impidan su exacta comparación con las demás propuestas presentadas. La Comisión Evaluadora deberá intimar al oferente a que subsane los errores u omisiones dentro del término de DOS (2) DÍAS. La solicitud de subsanación se realizará al correo electrónico oportunamente declarado por el oferente, donde se tendrá por válida la comunicación efectuada. Si no se subsanaren los defectos en el plazo indicado, La Comisión Evaluadora desestimaré la oferta.

**ARTICULO 18° - VISTA DE LAS ACTUACIONES:** Toda persona que acredite algún interés legítimo o un derecho subjetivo, podrá tomar vista de las actuaciones referidas a la contratación, desde la apertura de las ofertas hasta la finalización del contrato, exceptuando la etapa de evaluación de las ofertas, comprendida entre el vencimiento del plazo para exhibir las ofertas presentadas y la emisión del dictamen de evaluación, si lo hubiere, o la adjudicación. Exceptuase de lo previsto en el párrafo anterior a la documentación amparada por normas de confidencialidad o la declarada reservada o secreta por autoridad competente. A estos efectos los terceros deberán acreditar su interés por cualquier medio de prueba. La toma de vista en ningún caso dará derecho al particular a efectuar presentaciones en el expediente por el que tramita la contratación, ni dará lugar a la suspensión de los trámites o a demoras en el procedimiento de contratación. La misma deberá solicitarse por escrito.



**ARTÍCULO 19° - EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:** Se entenderá por etapa de evaluación de las ofertas al período que va desde la confección del cuadro comparativo hasta la emisión del dictamen de evaluación por parte de la Comisión Evaluadora. La etapa de evaluación de las ofertas es confidencial, por lo cual durante esa etapa no se concederá vista de las actuaciones.

De las ofertas recibidas, dentro de aquellas que resulten admisibles, se adjudicará la oferta más conveniente, teniendo en cuenta el precio, la calidad del bien, en proceso de contratación, la idoneidad comercial del oferente y el cumplimiento del Anexo II, que integran el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Se entenderá como oferta admisible a aquella que cumpla con todos los requisitos que deben cumplir las ofertas y los oferentes en los términos del presente pliego.

**ARTÍCULO 20° - PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:** A efectos de determinar la propuesta más conveniente, se elaborará el cuadro comparativo de las propuestas en función de los parámetros objetivos de valoración que se establecen a continuación, el máximo puntaje que se podrá obtener es de 100 puntos distribuidos en:

- A) PRECIO DEL BIEN A PROVEER.....OCHENTA (80) PUNTOS
- B) CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS A PROVEER ..... DOCE (12) PUNTOS
- C) ANTECEDENTES COMO PROVEEDOR EN EL REGISTRO DE  
PROVEEDORES LOCAL..... TRES (03) PUNTOS
- D) PLAZO DE ENTREGA ..... CINCO (05) PUNTOS

---

**TOTAL.....CIEN (100) PUNTOS**

A los fines de lo precedentemente mencionado, la metodología a emplear para la ponderación de los factores será la siguiente:

**A) PRECIO DEL BIEN A PROVEER:** En lo que respecta a este factor, la cuantificación se realizará mediante el producto entre el menor precio ponderado computable por el mayor puntaje asignado al factor a que se hace referencia; el resultado obtenido se dividirá por cada uno de los precios ponderados computables presentados, siempre en relación con el precio unitario de cada uno de los elementos a proveer:

Menor Precio Ponderado Computable x Mayor Puntaje Asignado al factor (80)

Precio Ponderado Computable de cada Oferta a Considerar

En caso de corresponder, se aplicará lo establecido en el Anexo I del Decreto Acuerdo N°445/02 - Instructivo para la aplicación de la Ley N 5038 "Compre y Contrate preferentemente catamarqueño" y Decreto Acuerdo Reglamentario N°1122/01.



**B) CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS A PROVEER:** En cuanto a este factor, la puntuación se realizará tomando como base la calidad de los bienes y servicios ofrecidos en cuanto a si cumple con las cualidades solicitadas, se calificará de acuerdo a la siguiente escala:

MUY BUENO.....12 PUNTOS

BUENO..... 05 PUNTOS

**C) ANTECEDENTE COMO PROVEEDOR EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES LOCAL:** Se atribuirá los puntajes en función de las penalidades y sanciones establecidas en el TÍTULO IV, CAPÍTULO I y II (artículos 110° a 123°) del Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias - Anexo I, que informe oportunamente el Registro de Proveedores del Estado Provincial, en la siguiente forma:

1) A los oferentes y/o proveedores que no hayan incurrido en alguna de las penalidades y sanciones previstas en el TÍTULO IV, CAPÍTULO I y II (artículos 114° a 123°) del Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias - Anexo I, se le otorgará: **TRES (3) PUNTOS.**

2) A los que hayan incurrido en penalidades por aplicación de lo dispuesto en los artículos 110 y 111° del Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias - Anexo I, se le otorgará: **DOS (2) PUNTOS.**

3) A los oferentes y/o proveedores que hayan incurrido en sanciones de suspensión y/o inhabilitación, conforme lo dispuesto en los artículos 114° a 123° del Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938 - Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias - Anexo I según lo informado oportunamente por el Registro de Proveedores del Estado Provincial: **UN (1) PUNTO.**

**D)PLAZO DE ENTREGA:** A aquellas ofertas que propongan un plazo de entrega dentro de lo estipulado en el presente Pliego se asignará puntaje de acuerdo a la siguiente escala teniendo en cuenta el plazo de entrega fijado por cada oferente:

**De uno (01) a sesenta (60) días hábiles** **05 Puntos**

**De sesenta y uno (61) a noventa (90) días hábiles** **02 Puntos**

**A los efectos de la ponderación se considera la entrega de los ítems 1 a 7, dado que el ítem 8 corresponde a la prestación de un servicio mensual.**

**ARTÍCULO 21° - DICTAMEN DE EVALUACIÓN:** El Dictamen de Evaluación de las ofertas que constará en un acta, deberá emitirse dentro del término de TRES (3) DÍAS CORRIDOS, contados a partir de la fecha de recepción de la actuación por la Comisión Evaluadora.

Cuando la complejidad de las cuestiones a considerar impidiere el cumplimiento de su cometido, dentro del plazo fijado, la Comisión Evaluadora podrá requerir una prórroga por igual plazo a la autoridad competente que autorizó el llamado, quien deberá resolver sobre la procedencia del pedido. El mismo deberá formularse por escrito y fundarse debidamente.



En todos los casos, el Dictamen de Evaluación de Ofertas que se emita por la Comisión Evaluadora interviniente, explicitará los fundamentos por los cuales la respectiva oferta presentada se pondere inadmisibles o inconvenientes.

En relación a las ofertas que considere admisibles y convenientes la Comisión Evaluadora interviniente ponderará los factores y recaudos establecidos en este Pliego de Bases y Condiciones Particulares al efecto de la comparación de las ofertas presentadas y la incidencia de cada uno de ellos al efecto de determinar el respectivo orden de mérito, recomendando en consecuencia en su Dictamen.

La Comisión Evaluadora podrá requerir información complementaria que estime necesaria para el cumplimiento de su cometido, sin que ello afecte el derecho de igualdad entre ellos, ni altere los términos de las ofertas presentadas.

El Dictamen de Evaluación de Ofertas se notificará a todos los oferentes mediante la difusión en el sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar> y se enviarán avisos mediante mensajería del COMPR.AR.

**ARTICULO 22° - DESEMPATE DE OFERTAS:** En caso de existir igualdad de puntaje, se adjudicará al oferente que cotizare al menor precio. En caso de igualdad de puntaje y de precios, se solicitará a los respectivos oferentes, que por escrito y dentro del plazo común que se les fije, formulen una mejora de precios. Estas propuestas serán abiertas de acuerdo a lo previsto en el Art. 18° del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares. El silencio por parte del oferente será considerado mantenimiento de igual oferta. De subsistir nuevamente el empate, se procederá al sorteo público de las ofertas empatadas en el mismo acto, labrándose el acta correspondiente.

**ARTÍCULO 23° - DE LA ADJUDICACIÓN:** La adjudicación será decidida por la autoridad competente conforme lo establecido en el Anexo I -Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938- del Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias y sobre la base del dictamen de la Comisión Evaluadora. Si la adjudicación fuera distinta a la aconsejada por la Comisión, deberá fundamentar dicha decisión. Podrá adjudicarse aun cuando se haya presentado una sola oferta. Se adjudicará por Anexo completo.

La autoridad facultada para adjudicar podrá rechazar todas las propuestas, sin que el adjudicatario tenga derecho a exigir indemnización o diferencia de precio.

Se resolverá dentro del plazo de mantenimiento de las propuestas y recaerá en la propuesta que sea considerada más conveniente, de acuerdo a la normativa aplicable. De resultar adjudicados ítems en forma parcial, la distribución de las cantidades se realizará en forma proporcional a las cantidades solicitadas por cada Jurisdicción Solicitante, si de esta proporcionalidad se obtiene un valor decimal se implementará la regla de redondeo para llegar a un número entero.

La adjudicación será notificada dentro de los TRES (3) DÍAS de dictado el acto respectivo, mediante la difusión en el sitio de internet es: <http://comprar.catamarca.gob.ar> se enviarán los avisos pertinentes mediante el sistema de mensajería automático deCOMPR.AR.

**ARTÍCULO 24° - DE LA ORDEN DE COMPRA:** Dentro del plazo de mantenimiento de oferta y luego de resuelta la adjudicación, se emitirá la Orden de Compra, que indicará la cantidad máxima a entregar de cada ítem, y su notificación en el domicilio especial electrónico constituido al adjudicatario producirá el perfeccionamiento del contrato.

La Orden de Compra, será emitida dentro de los CINCO (5) DÍAS CORRIDOS de resuelta la adjudicación.

La misma deberá contener las estipulaciones básicas de la contratación; en caso de errores, omisiones o ambigüedades, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Organismo que la expidió, sin perjuicio de cumplir



el contrato conforme a la propuesta adjudicada y a las bases de la contratación.

Cuando el adjudicatario rechace la Orden de Compra o por cualquier causa no se hiciere cargo de su obligación en el momento y forma prevista, o no constituyera la garantía de cumplimiento del contrato dentro del plazo fijado para ello; la Administración resolverá la contratación sin responsabilidad alguna para la misma, y podrá adjudicar la contratación a la segunda oferta que resulte más conveniente a los intereses de la Provincia, teniendo en cuenta los factores de ponderación establecidos en este pliego, las ESPECIFICACIONES contenidas en el ANEXO II del presente pliego y el Dictamen emitido por la Comisión Evaluadora. El contratante incumplidor será pasible de la aplicación de las penalidades y sanciones respectivas, sin perjuicio de la responsabilidad que el incumplimiento pudiera producir.

**ARTÍCULO 25° - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Para afianzar el cumplimiento de todas las obligaciones, el oferente que hubiera resultado adjudicatario, deberá constituir una GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO del TRES POR CIENTO (3%) del monto total del contrato, dentro de los CINCO (5) DÍAS contados a partir de su perfeccionamiento.

La integración de la GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO prevista precedentemente, se realizará por alguno de los medios de garantía establecidos en el artículo 27° del presente pliego de condiciones particulares.

**ARTÍCULO 26° - MONEDA DE LA GARANTÍA:** La garantía se deberá constituir en la misma moneda en que se hubiere hecho la oferta. Cuando la cotización se hiciere en moneda extranjera y la garantía se constituyera en efectivo o cheque, el importe de la garantía deberá consignarse en moneda nacional y se estará a lo dispuesto en el ART. 10° de este Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

**ARTÍCULO 27° - FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LA GARANTÍA:** La GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA y DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, si correspondieren, podrá constituirse de las siguientes formas, o combinaciones de ellas, según lo previsto por el Artículo 85° del Anexo I - Reglamento Parcial Nº2 del Decreto Acuerdo Nº1127/2020y sus modificatorias:

- a) En efectivo, exclusivamente mediante depósito o transferencia bancaria en la cuenta oficial de la Tesorería General de la Provincia N°46600695-38 (CBU 0110466420046600695387) del Banco de la Nación Argentina - Sucursal Catamarca (3155).
- b) Con cheque certificado contra una entidad bancaria, que opere preferentemente en la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca. El organismo depositará el cheque dentro de los plazos que rijan para estas operaciones.
- c) Con títulos públicos emitidos por el Estado Nacional y/o Provincial. Los mismos deberán ser depositados en una entidad bancaria a la orden del organismo contratante, identificándose el procedimiento de selección de que se trate. El monto se calculará tomando en cuenta la cotización de los títulos al cierre del penúltimo día hábil anterior a la constitución de la garantía en la Bolsa o Mercado correspondiente, lo que deberá ser certificado por las autoridades bancarias al recibir dicho depósito. En caso de liquidación de los valores a que se refiere este inciso, se formulará cargo por los gastos que ello ocasione. El eventual excedente quedará sujeto a las disposiciones que rigen la devolución de garantías.
- d) Con fianza bancaria, constituyéndose el fiador en deudor solidario, liso y llano y principal pagador con renuncia a los beneficios de división y excusión en los términos del Artículo N°1574 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación, así como al beneficio de interpelación judicial previa.
- e) Con seguro de caución, mediante pólizas aprobadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación,



PROVINCIA DE CATAMARCA  
MINISTERIO DE ECONOMIA  
SECRETARIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTOS

extendidas a favor del organismo contratante. En las cláusulas se designará como asegurado al Organismo Contratante: SECRETARÍA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO – MINISTERIO DE ECONOMÍA – CUIT N° 30-71642193-3.

- f) Mediante la afectación de créditos que el proponente o adjudicatario tenga liquidados y al cobro en un organismo provincial, a cuyo efecto el interesado deberá presentar, en la fecha de la constitución de la garantía, la cesión pertinente.
- g) Con pagaré sin protesto suscriptos por quienes tengan el uso de la firma social o actúen con poder suficiente, cuando el monto de la garantía no supere el valor de VEINTE (20) MÓDULOS (\$422.660,00).
- h) Toda otra garantía que, a propuesta del Organismo contratante, disponga por acto administrativo la Contaduría General de la Provincia.

Se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley Impositiva Provincial N° 5796, vigente para el Ejercicio Fiscal 2023, impuesto de sellos. El mismo se podrá generar y pagar en forma online a través de la de la página de Internet: <https://dgrentas.arca.gob.ar/>. Cuando estos sean repuestos en estampillas fiscales, y el soporte físico de las garantías establecidas precedentes, deberá/n ser presentados en forma digital junto a la oferta y además físicamente en Mesa de Entrada y Salidas de la Secretaria de Compras y Abastecimiento, sito en Pabellón N°21, Hall Central, C.A.P.E., San Fernando del Valle de Catamarca, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al día establecido para la apertura de ofertas, en el horario de 8:00 a 13:00hs.

**ARTICULO 28° - EXCEPCIONES A LA OBLIGACIÓN DE PRESENTAR GARANTÍAS:** No será necesario presentar garantías en los siguientes casos:

- a) En la adquisición de publicaciones periódicas.
- b) En las contrataciones de avisos publicitarios.
- c) En las locaciones de inmuebles o leasings, cuando la provincia actúe como locatario.
- d) Cuando el monto de la garantía no fuere superior a DIEZ (10) Módulos (\$211.330,00).
- e) Ejecución de la prestación dentro del plazo de integración de la garantía.
- f) Cuando el oferente o adjudicatario sea un organismo nacional, provincial o municipal o Sociedades del Estado Provincial.
- g) Cuando se abonen anticipos utilizando medios electrónicos de pago que garanticen por sí la devolución del dinero en caso de incumplimiento del tercero receptor de los fondos, en los casos específicos que autorice el Órgano Rector del Sistema de Contrataciones.

**ARTÍCULO 29° - LUGAR y PLAZO DE ENTREGA - RECEPCIÓN:** La entrega del objeto del presente concurso, se realizará de la siguiente manera:

**Ítems N° 1 a 7:** Por tratarse de una plataforma de misión crítica, el adjudicatario deberá implementar y poner en funcionamiento el servicio objeto del presente concurso dentro de un plazo máximo de 90 días hábiles, contados a partir de la fecha de la notificación de la Orden de Compra. La implementación no debe registrar caída de servicio ni afectar el normal funcionamiento de las operaciones y de las áreas involucradas en el proceso de Atención y Despacho



PROVINCIA DE CATAMARCA  
MINISTERIO DE ECONOMIA  
SECRETARIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTOS

de los Puestos de Trabajo del SAE 911. En virtud de ello se deberá efectuar una implementación coordinada con el CONTRATANTE, organizando todas las tareas a realizar según cronograma aprobado a total satisfacción del mismo. Asimismo, los bienes objeto de la presente contratación serán entregados dentro de los 90 días.

**Ítem N° 8:** El plazo inicio de la prestación del Servicio no podrá ser superior a los DOS (02) días hábiles o el menor plazo ofertado y adjudicado, contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la fecha de notificación de la respectiva Orden de Compra en el domicilio especial electrónico constituido. La ejecución del Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Evolutivo del SAE 911, será de 24 meses a partir de la notificación de la Orden de Compra.

El adjudicatario entregará la totalidad de los ítems objeto de la presente contratación en el Centro de Monitoreo, ubicado en Calle General Roca S/N° (esquina Av. Virgen del Valle) de la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca, asimismo, en el mencionado lugar llevará a cabo la prestación de los servicios de Ampliación de la Plataforma del SAE 911 y Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Evolutivo.

Cuando en una oferta no se fije expresamente el plazo de entrega, se entiende que se ajusta al plazo máximo admitido en el presente Pliego. Asimismo, cuando el oferente indicare un plazo de entrega sin indicar "hábiles", a todos los efectos y principalmente en la puntuación del factor y su comparación con las demás ofertas, se considerará que ofertó dicho plazo en días hábiles.

El suministro de los bienes objeto de la presente contratación se efectuará libres impuestos, contribuciones, aranceles, tasas aplicables y otros gastos que genere, corriendo estos gastos y además los gastos de flete, acarreo, carga, descarga y seguro por cuenta exclusiva del adjudicatario.

Se deberá presentar remito que deberá cumplimentar lo dispuesto por la R.G. AFIP 1415, sin excepción.

La recepción de los bienes en los lugares establecidos, tendrá carácter de provisional y los recibos o remitos que se firmen serán de condición "a revisar", sujetos a verificación posterior.

Las Jurisdicción Solicitante, designará al personal que será responsable de la Recepción Definitiva de los bienes, conforme lo establece el artículo 95°, del Anexo I –Reglamento Parcial N°2 de la Ley 4938– del Decreto Acuerdo N°1127/20 y sus modificatorias (en lo pertinente); dentro del plazo de DOS (2) DÍAS, el que comenzará a contar a partir del día siguiente al de la fecha de entrega. A los efectos de la conformidad definitiva deberá procederse previamente a la confrontación de los bienes recibidos con la oferta adjudicada, las especificaciones del pedido, además de lo que dispongan las cláusulas particulares. Los funcionarios con competencia para certificar la recepción definitiva podrán requerir directamente al proveedor la entrega de las cantidades faltantes.

En caso de silencio de la Administración y una vez vencido dicho plazo, el proveedor podrá intimar la certificación de la recepción. No obstante, si no se expidiera dentro de los DIEZ (10) DÍAS siguientes a la fecha de la intimación, se tendrá por recibido de conformidad.

Si los bienes provistos, no se ajustan a lo solicitado será devuelto, corriendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos de fletes, acarreos, descarga, seguros, etc., que demande la devolución, exigiendo posteriormente la entrega de lo contratado, caso contrario se procederá de conformidad a lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

La certificación de la recepción definitiva no libera al adjudicatario de las responsabilidades emergentes de defectos o vicios que se advirtieran luego, sin perjuicio de las garantías de los productos otorgadas por sus fabricantes que también obligan a los adjudicatarios.

Corresponderá a los funcionarios con competencia para certificar la recepción definitiva remitir a la oficina ante la cual tramitaren los pagos la certificación correspondiente.



**ARTÍCULO 30° - DE LA FACTURACIÓN Y PAGO:** El pago se efectuará de la siguiente manera:

**Ítems N° 1 a 7 - UN SOLO PAGO:** El pago se realizará dentro de los 30 días de la recepción definitiva de la implementación y puesta en marcha de los tres módulos, entrega del Hardware y la recepción definitiva de los bienes, debiendo presentar la factura correctamente confeccionada y conformada.

**Ítem N° 8 - PAGOS PARCIALES:** El pago se realizará en forma MENSUAL, dentro de los TREINTA (30) DÍAS corridos, de la recepción definitiva de cada servicio mensual prestado, debiendo presentar la certificación de los servicios prestados mensualmente y la factura correctamente confeccionada y conformada. Con relación a este ítem, el proveedor podrá solicitar un **Anticipo Financiero** de hasta el 40% del valor total del ítem, según lo establecido en el Decreto Acuerdo 1127/2020 y sus modificatorias.

En caso de ser solicitado el anticipo y aprobado por la administración, para afianzar el cumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario, deberá constituirse una **CONTRAGARANTÍA**, por el equivalente a los montos que reciba el cocontratante como adelanto. Para percibir el anticipo, el adjudicatario previamente debe presentar una factura o documento equivalente, por el importe acordado en concepto de anticipo, y la constancia de haber constituido la contragarantía, en alguna de las formas establecidas por el artículo 27° del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares. En caso de que el proveedor haga uso de esta posibilidad, una vez compensado los meses de los adelantos, se abonará mensualmente el saldo restante según lo establecido en el párrafo anterior.

El adjudicatario deberá presentar factura para su cobro en la Dirección de Administración del Ministerio de Seguridad conforme con la Orden de Compra. Dichas facturas deberán reunir los requisitos legales que rigen su emisión.

Si la facturación fuera en Moneda Extranjera, se convertirá al Tipo de Cambio Vendedor del Banco de la Nación Argentina del día anterior a la emisión de la Orden de Pago (Fuente: Página oficial del Banco de la Nación Argentina "COTIZACIÓN DIVISAS").

Déjese expresa constancia que en oportunidad de hacerse efectivo el pago por la provisión, al adjudicatario se le practicará la retención impositiva que le correspondiere por dicho importe, según las leyes impositivas vigentes.

**ARTÍCULO 31° - CONFIDENCIALIDAD:** Las partes asumen recíprocamente el deber de mantener la más estricta confidencialidad sobre la información de cualquier naturaleza obtenida de la otra parte o de las personas intervinientes, en forma directa o que pudieran conocer, con motivo o en ocasión del desarrollo del objeto de la presente Contratación. Las PARTES se comprometen a no utilizar la información recibida para propósitos distintos, de los previstos en el marco de la presente. El incumplimiento de esta obligación será considerado falta gravísima y dará lugar a la aplicación de las penalidades y sanciones, previstas en el Título IV - Anexo I - Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938 del Decreto Acuerdo N° 1127/2020, sin perjuicio de las restantes sanciones civiles y penales que pudieran corresponder.

En caso de que las tareas sean efectuadas por personal perteneciente al proveedor, este se compromete a poner en su conocimiento las presentes condiciones, asumiendo el proveedor la responsabilidad por su cumplimiento de las mismas por su personal.

El presente compromiso es irrevocable y seguirá siendo válido aún después de finalizada la relación con el sector público provincial. La obligación de confidencialidad asumida por las PARTES no alcanzará a:

i) la información que sea de público conocimiento siempre que la misma no haya adquirido tal carácter como consecuencia del incumplimiento de una de las PARTES;



ii) la información que sea requerida a cualquiera de las PARTES por una orden judicial; la que según la normativa vigente deba ser pública.

**ARTÍCULO 32° - PROPIEDAD INTELECTUAL:** Los derechos de propiedad intelectual, así como todo otro derecho de cualquier naturaleza, sobre los trabajos realizados, documentación, resultados de estudios y/o análisis, y cualquier otro producto derivado de la ejecución del servicio, pertenecen exclusivamente al Ministerio de Seguridad. El OFERENTE Y/O ADJUDICATARIO será personalmente responsable de cualquier acción que pudiera afectar al Estado de la Provincia de Catamarca, derivada de violaciones a las leyes sobre propiedad industrial e intelectual.

Asimismo, al finalizar la ejecución del servicio todo el software entregado debe incluir el código fuente en condiciones de ser compilado (incluyendo desarrollos específicos para esta plataforma, versiones o librerías) y todos los archivos de soporte necesarios como manuales de usuario final, instalación y configuración de cada módulo de software, de la misma forma las claves de acceso con privilegio de “administrador” de todos los componentes que así lo requieran. En el caso de las bases de datos deberá entregar toda la documentación de diseño correspondiente.

**ARTÍCULO 33° - DE LAS PENALIDADES Y SANCIONES:** El incumplimiento de las obligaciones contraídas por los oferentes o adjudicatarios, dará lugar a la aplicación de las penalidades y sanciones previstas en el en el Título IV – Capítulo I y II del Anexo I -Reglamento Parcial N° 2 de la Ley 4938– Decreto Acuerdo N°1127 y sus modificatorias, artículos 110 a 123.



**CONCURSO DE PRECIOS N° 100-0044-CPR23**

**MODALIDAD "LLAVE EN MANO"**

**EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: EX-2023-00648867- -CAT-DPCBS#MEC**

**ANEXO I:**

**DETALLE DE LOS BIENES**

**REF: MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 911 Y CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO**

**PRESUPUESTO OFICIAL: PESOS TRESCIENTOS DIECISEIS MILLONES TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL CIENTO TREINTA Y UNO CON 57/100 (\$316.328.131,57).**

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE; DESCRIPCION: RENOVACION Y AMPLIACION LICENCIAS SISTEMA DE ATENCION DE EMERGENCIAS 911.	UNIDAD	1
2	ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE; DESCRIPCION: RENOVACION VMWARE VSPHERE, VERSION: SIN VALOR, CON: SIN VALOR	UNIDAD	1
3	SISTEMAS DE NAVEGACION; ALIMENTACION: 8/40 V, ANTENA: SATELITAL, LECTURA DE DATOS: POSIC.-ACTITUD-VELOC.-TIEMPO, CANALES: MAS DE 40	UNIDAD	100
4	VIGILANCIA Y SEGURIDAD // MODULO P/SIST MONITOREO Y VIGILANCIA // MODULO P/SIST MONITOREO Y VIGILANCIA; DESCRIPCION: PC DE ESCRITORIO, MONITORES: 2, ACCESORIOS: CON	UNIDAD	30
5	TELEFONOS; ACCESORIO: CON, TIPO: IP Y ANALOGICO, USO: SISTEMA TELEFONICO, INDICADOR MENSAJE: CON	UNIDAD	30
6	BUTACAS; PATAS: 5, RESPALDO: CON, GIRATORIA: SI, APOYABRAZO: SIN, TERMINACION: CUERINA, MATERIAL ESTRUCTURA: METAL	UNIDAD	60
7	MUEBLES A MEDIDA; MATERIAL ESTRUCTURA: AGLOMERADO, TERMINACION: MELAMINA	UNIDAD	25
8	SOPORTE TECNICO SOFTWARE; DESCRIPCION: SERVICIO DE SOPORTE TECNICO, INSTALACION Y MANTENIMIENTO.	MESES	24



**CONCURSO DE PRECIOS N° 100-0044-CPR23**

**MODALIDAD "LLAVE EN MANO"**

**EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: EX-2023-00648867- -CAT-DPCBS#MEC**

**ANEXO II:**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 911 Y CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO.

**LA OFERTA DEBE CONTENER LO SIGUIENTE:**

**1.- RELEVAMIENTO y/o CERTIFICADO DE VISITA:**

El OFERENTE deberá relevar la infraestructura existente ubicada en los diferentes Puestos de Trabajo o Centros de Atención y Despacho de Emergencias del SAE 911, a los fines de dimensionar correctamente su oferta. A los efectos de llevar un control y orden en la operatoria del relevamiento, se coordinará con los oferentes los días y horarios, (lunes a viernes, excluyendo feriados y asuetos administrativos, de 09:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 18:00 horas) para su atención, en el Centro de Monitoreo ubicado Calle General Roca S/N° (esquina Av. Virgen del Valle), de la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca.

Se le entregará al OFERENTE que haya asistido, una constancia de relevamiento y/o un certificado de visita, debiendo ser presentado junto con su oferta.

La falta de presentación de la constancia de relevamiento requerida será causal de desestimación de la oferta.

**2.- ANTECEDENTES:**

El OFERENTE deberá acreditar su experiencia específica en el desarrollo, implementación, mantenimiento y puesta en servicio de Sistemas de Atención y Despacho de Emergencia 911, en nuestro país. Para ello deberá presentar constancia de los servicios prestados en otras jurisdicciones del País. (ej: órdenes de compra, contratos, etc)

**3.- DEMOSTRACIÓN DE LOS NUEVOS MÓDULOS:**

El OFERENTE deberá realizar una demostración de los nuevos módulos a implementar, a los fines de comprobar las nuevas funcionalidades que se solicitan en la presente contratación, mediante la presentación junto a su propuesta de un Demo el cual contenga videos demostrativos.

**4.- PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:**

El oferente deberá presentar un plan de implementación del mantenimiento requerido y teniendo en cuenta los aspectos técnicos requeridos en este anexo, especialmente en aquellos ítems relacionados con las actividades a cumplir por el oferente.

El oferente deberá indicar en su propuesta la naturaleza y alcance de los procedimientos a utilizar para alcanzar los objetivos señalados, debiendo contener lo siguiente: descripción detallada del Proyecto, cronograma de implementación (GANTT), programa de capacitación, descripción de las tareas de mantenimiento a realizar en el equipamiento y tareas de instalación.



## **DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DE LOS ÍTEMS REQUERIDOS:**

### **ITEM 1: Ampliar Licencias del SAE 911 adquiridas en el Año 2020:**

El OFERENTE deberá ampliar la licencia SAE 911, implementando e instalando tres Nuevos Módulos (Videollamada, servicio de Geoposicionamiento de Vehículos y Atención de Denuncias y Actuaciones Policiales).

#### **Implementación de Tres Módulos Nuevos**

La implementación de tres módulos se incluye como requerimiento adicional a esta contratación. Los cuales, deben ser totalmente compatibles e integrados a la Plataforma del SAE 911.

#### **Servicio EndPoint: Definiciones y características**

Para realizar dicha implementación se requiere que se desarrollen los mecanismos para consultar el Mensaje AML mediante un servicio expuesto en el Endpoint AML. Almacenamiento y persistencia de los datos de geoposicionamiento, asociado a la llamada de emergencia. Presentación de los datos de geoposicionamiento a los operadores telefónicos de atención de Emergencias.

**Endpoint AML:** Su función deberá consistir en recibir los Mensajes AML-HTTPS y SMS provenientes de los Smartphones que hayan marcado los números de emergencia predefinidos.

Deberá Almacenar los Mensajes AML de manera temporal, y borrarlos una vez consultados por el Plataforma SAE 911, o pasado un periodo de tiempo predefinido. También deberá realizar seguimiento del funcionamiento e indicadores de rendimiento del Sistema.

- **De alcance nacional:** El Endpoint estará disponible a nivel Nacional, y cada jurisdicción podrá hacer uso de éste, en la medida de la disponibilidad recursos técnico-operativos.
- **Interoperabilidad:** Basado en tecnologías y protocolos abiertos, permitirá la integración con los CAD de la Plataforma SAE 911 posea.
- **Seguridad:** Se deberán contemplar configuraciones, implementaciones y aplicación de mejores prácticas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrada por el Endpoint.
- **Escalabilidad:** La arquitectura del Endpoint permitirá escalamiento vertical y horizontal en la medida en que gradualmente las distintas jurisdicciones vayan haciendo uso de sus servicios, y de acuerdo a las mediciones que se obtengan de los tableros de control con los que cuente la solución.

#### **Especificaciones de los Módulos a Implementar**

##### **1. Módulo VideoLlamadas:**

El Módulo permitirá la grabación de las videollamadas de manera local o directamente en una nube proporcionada por el CONTRATANTE de manera directa, con capacidad limitada y su utilización por diferentes medios, como así también la integración con las plataformas existentes, como por ejemplo: SAE 911 Federal, SISEP, APP SISEP (Alerta 911) botón antipánico. También contará con la posibilidad de la administración de la sala desde la web y permitir que cada usuario seleccione de la lista de espera, a incluir y tener la posibilidad de cambiar su estado a “presente” o “ausente” en la misma, podrá contar con un tiempo administrativo entre llamadas, este tiempo deberá ser configurable por cada llamada de la lista de espera, y permitir al operador terminar la carga de datos y demás cuestiones administrativas, antes de que el sistema lo coloque nuevamente en presente de manera automática.



Una vez que el operador esté en estado "Presente" podrá recibir la videollamada de la lista de espera. Si una llamada de la lista de espera, está habilitada y el operador tiene permiso, una vez establecida la misma, le permitirá transferir hacia lista de espera, en función aquellas que se encuentren configuradas para tal fin.

El proceso de manejo de las listas de espera admitirá una vez que se seleccionó la llamada a transferir y se aceptó, que se corte de manera automática la videollamada para el operador, entrando el mismo en tiempo administrativo, y se asigne el llamante a la cola destino esperando a ser atendido.

El Operador, si cuenta con los permisos suficientes, una vez establecida la videollamada podrá compartir la misma hacia otra lista de espera, en función aquellas que se encuentren configuradas para tal fin. En tal caso no se deberá cortar la videollamada para el operador, sino que se le deberá enviar a la lista de espera, destino un llamado para que sea atendido por otro operador y la misma se deberá vincular a la videollamada ya establecida.

Este proceso tendrá la posibilidad de realizarse múltiples veces vinculando diversos centros de atención a una misma videollamada en curso.

Deberá contar también con la posibilidad de configurar otras agencias al ACD para compartir automáticamente una videollamada que atendió determinada cola hacia otra/s.

Deberá permitir al operador, configurar la lista de espera dependiendo de los convenios y permisos asociados, poder validar la persona que está en la videollamada contra los la API del RENAPER, esta validación se realizará mediante la obtención de una foto del video entrante, ingresando el número de documento y sexo. El resultado de esta validación deberá obtener los datos de la persona del documento ingresado, y un porcentaje de precisión del cruce contra la foto.

**a. El Módulo parametriza las siguientes configuraciones:**

- Duración máxima de la Videollamada.
- Visualización o no de mapa con la posición de los llamantes.
- Habilidad de la cámara de video del operador.
- Habilidad de manejo de controles de audio y video en los llamantes.
- Habilitar/deshabilitar micrófono y video de cada llamante.
- Grabación automática de video.
- Habilidad de transferencia de Videollamadas a otra cola.
- Habilidad para incluir (compartir) Videollamadas a otras colas.
- Colas disponibles para transferir/compartir para cada cola.

**b. El Módulo estará compuesto por:**

- Una Aplicación WEB para dispositivos móviles, para aquellos casos en que una persona necesite iniciar la videollamada contra un determinado centro de atención, para esto deberá ingresar a una web la cual le pedirá que se registre directamente a la lista de espera, en la cual quedará en espera a ser atendido. Dicha WEB podrá parametrizarse para poder acceder mediante un token único o bien estar abierta y fijada a una cola determinada como podrá ser un número telefónico. Además, se podrá configurar previamente datos adicionales del llamante como son: origen, datos del hecho, etc. Una vez atendida la videollamada por parte del operador dicha web podrá establecer la comunicación.
- Con grabador de video, este podrá configurarse para que se guarde o no de manera automática. La grabación se realizará del lado del operador, por lo cual podrá manejarse en una red privada sin necesidad de que se grabe del lado de un celular (público). Cada videollamada se deberá grabar en forma individual uno para cada involucrado en la llamada. De esta manera es posible contar con el video de cada parte involucrada de manera independiente.
- Con un reproductor de videos el cual se podrá acceder solo si el usuario cuenta con los permisos necesarios, para esta acción.
- Un módulo de administración y comando basados en roles y permisos, posibilitando realizar reportes analíticos de uso y crecimiento de la tecnología.



## **2. Módulo de Geo-Posicionamiento de Vehículos y Aplicaciones Móviles:**

Se deberá proveer de una plataforma web y una aplicación móvil para el Servicio de Geoposición que consista en el uso de sistemas de localización remota de dispositivos en tiempo real, basados en ubicación vía GPS y transmisión de datos que utilice la red móvil celular.

El objetivo de la solución es permitir el monitoreo y seguimiento en tiempo real de la posición de los equipos móviles (Smartphones) y dispositivos Trackers GPS pertenecientes a la Policía de la Provincia, como así también la integración de distintas aplicaciones móviles necesaria para el funcionamiento de las actividades netamente policiales. El ADJUDICATARIO indicará un listado con las marcas y modelos de dispositivos compatibles con la plataforma, los cuales deberá homologar para ser compatibles con la Plataforma del SAE 911.

El Módulo de Geo-Posicionamiento permitirá el seguimiento en tiempo real de los equipos móviles que tengan instalada la licencia de la aplicación Geoposición de los dispositivos Tracker GPS en un mapa actualizado e integrado al SAE 911.

- Vistas en mapas digitales y en imágenes satelitales.
- Detalle de ubicación y desplazamiento del Smartphones y/o Trackers.
- Monitor con rutas nacionales y provinciales.
- Reporte histórico de recorridos, permitiendo “ir atrás en el tiempo” a una fecha dada y ver la actividad de recorrido del Smartphone. (configurable hasta un año atrás)
- Reporte histórico de zonas, que permita generar una consulta sobre los móviles que se hayan encontrado presentes en una zona particular en un tiempo determinado (configurable hasta un año atrás).
- Elementos jerarquizados en grupos y subgrupos. Los mismos deben ser independientes, posibilitando así una administración multiusuario, de acuerdo a la jerarquización de los mismos.
- Generación de alarmas alineadas bajo niveles de grupos y subgrupos a los que pertenecen los elementos que las generan.
- Envío de alarmas desde la aplicación instalada en los móviles, con la posibilidad de cancelación de la misma a través de una acción remota en la pantalla de la plataforma web.
- Creación de Geo-zonas que tengan la posibilidad de configurar las alarmas y notificaciones, vía correo electrónico u otros medios, de acuerdo a eventos de entrada y/o salida del Smartphone y/o Trackers a la misma.
- Zona de influencia temporal: Zona de creación temporal (con un radio máximo de 500 m) para saber qué activos estuvieron en la misma, en una ventana de tiempo también seleccionable por el organismo. Dicha consulta se realizará a tiempo pasado y la salida de esa consulta deberá entregarse en formato tabla con direcciones y ordenados por fecha o bien por dispositivo y fecha. (configurable hasta un año atrás)
- Visualización de capas: posibilidad de ir incorporando capas precargadas tanto de puntos como zonas geográficas al mapa.
- Visualización de todos los activos GPS (hasta 50 mil unidades activas) en tiempo real sobre el mismo mapa.
- Posibilidad de filtrado en mapa por Grupo/s, Subgrupo/s, pudiendo seleccionar una rama completa del árbol de jerarquías o bien distintas dependencias de distintas ramas.
- Posibilidad de filtrado por tipo de móvil, actividad de reporte y estado.
- Alta precisión: Configuración utilizada para aumentar los registros de posición a un radio de medición de no más de 20 metros, para determinados activos que circulan por una zona de bajas dimensiones. Esta funcionalidad deberá permitir activarse y desactivarse automática y manualmente.
- Sección de “noticias”, enviadas unidireccionalmente desde la plataforma a grupos/subgrupos específicos.
- Funcionalidades de Inicio y Fin de Jornada o Cambio de Actividad que permitan generar un reporte.
- Interfaz con posibilidad de detallar activos agrupados en una misma zona gráfica para simplificar el monitoreo y visualización.
- Posibilidad de brindar un entorno de prueba y desarrollo, paralelo al de producción, en el cuál sea posible realizar desarrollos ad-hoc para la plataforma, de acuerdo con las necesidades que puedan originarse
- Roles de administración configurables, por usuarios, grupos y subgrupos.



Adicionalmente, para el servicio de comunicación interna de los Smartphones, el ADJUDICATARIO deberá proporcionar una aplicación móvil (de chat, de comunicación de voz, de video llamada), y además una plataforma Web que permita gestionar la jerarquización y agrupamiento de los dispositivos móviles la cual se deberá integrar al sistema de comando y control del SAE 911.

Esta solución admitirá la creación de grupos cerrados de chat y/o comunicaciones de voz y solo para el envío de mensajes y/o comunicación de voz entre los miembros del grupo y/o entre el operador de la Plataforma web y un usuario particular.

La Plataforma Web permitirá la gestión y configuración de los privilegios de los diferentes grupos de trabajo.

Consistirá en una página web que admita la interacción con los chats y/o de comunicación de voz individuales o grupales que se gestionarán bajo una estructura de grupos jerarquizados. La administración de los grupos será restringida según los grupos de permisos que conforman los roles de usuarios del entorno.

#### **a. La Plataforma Web requerirá:**

- Agrupar en una estructura mayor, a los “chats grupales” como miembros de una “sala de chat” temporal. Esta sala deberá poder eliminarse, y los registros de la interacción de sus participantes permanecerán como entradas en los grupos básicos originales.
- Enviar mensajes de texto plano, notas de voz, imágenes y videos.
- Maximizar el mapa, ocultando para ello el listado de activos.
- Clickear sobre el marcador de posición de un activo, enlazando hacia el chat individual.
- Incorporar las notificaciones de mensaje nuevo, tanto grupales como individuales.
- Agregar marcadores en los grupos de chat con mensajes sin leer.
- La notificación ante recepción de mensajes deberá ser audible.
- El historial de las conversaciones deberá tener un mínimo de 1000 mensajes.
- Enmascarar el correo del usuario de la plataforma en la firma de los mensajes.
- Mensajes Masivos: Se deberá incluir un módulo de mensajería grupal, para seleccionar el/los grupos a cuyos integrantes se enviarán los mensajes. Los mismos deberán contar con las siguientes funcionalidades:
  - El testigo del mensaje deberá quedar reflejado en el chat grupal de cada grupo seleccionado.
  - Posibilidad de enviar imágenes mediante este módulo.
  - La notificación se almacenará como una notificación normal en cada grupo seleccionado.
  - El administrador podrá enviar la comunicación a los grupos hijos en la estructura. Si posteriormente, los usuarios responden a esta notificación, el aviso deberá aparecer dentro de cada grupo al que pertenezcan.

#### **b. La Aplicación Móvil deberá contar con los siguientes atributos:**

- Envío de mensajes de texto, imágenes, hipervínculos, notas de voz. Para el envío de imágenes se tendrá la posibilidad de enviar imágenes desde el chat, a las salas grupales de chat a las cuales el activo se encuentre suscripto. Las imágenes enviadas tendrán un tiempo máximo de permanencia en el terminal de cinco (5) días. Pasado este período serán eliminadas y no podrán recuperarse (Restricción en el terminal). Dependiendo del volumen de información que manejará en los grupos se procederá a definir límite en la especificación de almacenamiento en servidores (Restricción en el sistema).
- El móvil definido como “jefe de Equipo” tendrá la posibilidad de responder a cualquier integrante de su equipo desde su dispositivo, sin interacción de gestión adicional. El envío es bidireccional, y no es posible la interacción entre los integrantes del grupo de trabajo entre sí.
- Confirmación de lectura.
- Entorno independiente para la gestión de chat de grupo en plataforma web.
- Posibilidad de envío de imágenes desde y hacia Chats grupales.
- Agregar marcadores en los grupos de chat con mensajes sin leer.
- La notificación ante recepción de mensajes deberá ser audible.



- El historial de las conversaciones deberá tener un mínimo de 1000 mensajes.
- Mediante esta aplicación o una aplicación adicional se podrá proveer el servicio de comunicaciones de voz.
- Tomar posiciones en intervalos variables en función de la velocidad de desplazamiento por GPS y/o acelerómetro.
- En los casos de falta de cobertura o desconexión con el servidor de la plataforma, deberá guardar las transacciones pendientes para ser retransmitidas una vez recuperada la conexión.

El coordinador de equipo deberá poder ingresar tanto al entorno web como a la aplicación utilizando las mismas credenciales. El coordinador del equipo será dispuesto por el ADJUDICATARIO y será el que les proveerá atención para la resolución de inconvenientes y consultas acerca del sistema.

### **3. Modulo Solución Denuncias y Actuaciones Policiales:**

Permitirá la confección de trámites ya sean denuncias, actas policiales, procedimientos, entre otros, y la carga de toda la información relevante de los mismos como ser, personas involucradas, denunciantes, denunciados, sospechosos, imputados, víctimas, damnificados, datos del hecho, objetos involucrados, vehículos, entre otros.

#### **a. Control de Acceso**

Deberá contar con una pantalla de ingreso en la cual se solicitan las credenciales de acceso para poder ingresar y permitir la configuración de permisos, perfiles y usuarios, la posibilidad de generar múltiples perfiles, poder asignar varios perfiles a un usuario, y la posibilidad de asignar múltiples dependencias al mismo.

#### **b. Módulos de acceso**

Se configurará con tres componentes funcionales:

- “Gestión de denuncias convencionales”: que son las realizadas por ciudadanos en comisaría o por la línea 911 Federal;
- “Gestión de acta de exposición”: que son registros de hechos acaecidos con participación de un oficial y que pueden dar lugar a tratamientos posteriores (ejemplo: detención para verificación);
- “Gestión de denuncias y actuaciones offline”: permite la toma de denuncias convencionales cuando no se dispone de internet, quedando supeditado que la misma sea incorporada al sistema cuando se reponga la conexión.

Desde cualquiera de los módulos deberá contar con la posibilidad de aplicar filtros en una sección para realizar la búsqueda específica de denuncias/actas cargadas. También se deberá poder generar nuevas actas de denuncias y de exposiciones.

Al ingresar a registrar una nueva denuncia o acta, si el usuario dispone de un conjunto de dependencias habilitadas sobre las cuales podrá registrarlas, se le deberá pedir que seleccione alguna de ellas y contar con solo una dependencia habilitada, el ingreso se realiza de manera automática.

#### **c. Módulo de Carga de denuncias**

La carga de denuncia y/o actuaciones se deberá presentar como un wizard de siete (7) pasos, la cual deberá agrupar toda la información necesaria para registrarse. Cada paso deberá poder ser configurado de tal manera que este sea obligatorio, y no permitir continuar con el siguiente paso hasta que este sea completado, o bien permitir una configuración libre para poder ir navegando entre los mismos.

Así también deberá con botones “siguiente y anterior” para poder navegar entre los pasos y combinación de teclas para atajos.

- Datos del Denunciante



- Datos de las Personas involucradas
- Fecha y lugar
- Detalle del Delito
- Declaración
- Datos Probatorios
- Ficha Resumen

#### d. Flujograma de Estados

Debe permitir al operador la posibilidad de definir el flujograma de estados por los cuales podrá pasar una denuncia registrada “borrador”, con posibilidad de seguir modificándose o “estado final” sin posibilidad de edición alguna. También podrá configurarse en qué estado no se podrá ya modificarla y cuándo debe enviarse a justicia. Para esto se deberá contar con la posibilidad de integrarse a un WebServices para el envío de los datos registrados una vez que la denuncia alcance el estado final.

#### e. Carga de Acta

La carga de actas policiales deberá presentarse de la misma manera que la carga de la denuncia, pero contar con los siguientes datos:

- Fuente: origen del acta 911, telefónica, dependencia, etcétera.
- Fecha del acta
- Datos del agente responsable: posibilidad de integración mediante Webservice para la búsqueda del mismo mediante legajo/dependencia. Datos de legajo, nombre y apellido, jerarquía y dependencia.
- Datos de otros agentes: posibilidad de registrar múltiples agentes sobre el acta y su implicación en la misma.
- Datos de las personas involucradas
- Fecha y Lugar
- Datos del Delito
- Declaración
- Datos Probatorios
- Ficha Resumen

#### f. Auditoría de las Denuncias

El módulo de auditoría debe permitir una vez finalizadas las denuncias, realizar sobre ellas acciones como: aplicar filtros determinados, hacer un análisis de los datos registrados, consultar la modificación de algún dato, agregado o eliminación de estos con el fin de enriquecer los datos ingresados **sin hacer modificación alguna sobre la denuncia original y los datos originalmente registrados**. Así también se podrá configurar campos dinámicos adicionales sobre la auditoría con el fin de obtener estadísticas sobre campos que no son requeridos al momento de la carga original, pero que sí serán de utilidad a fines estadísticos policiales o ministeriales.

- Administración por tipos de Auditoria
- Distribución de Auditorías
- Auditorias Pendientes
- Auditorias

#### g. Servicios API:

El sistema debe proveer mediante sistema API REST o similar toda información que fue geo-referenciada para su reutilización en otros sistemas GIS. Como ser: sistema de Trata de personas, delitos ambientales, narcotráfico, secuestro extorsivo



### **ITEM 2: Renovación de Licencia Vmware vSphere Essentials plus kit**

El ADJUDICATARIO deberá renovar la Licencia Vmware vSphere Essentials plus kit, la cual permite la virtualización de los servidores, por el plazo de 24 meses contados desde la notificación de la orden de compra.

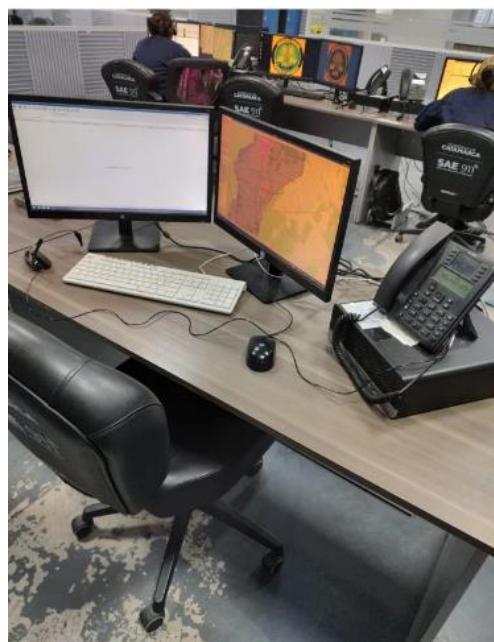
### **ITEM 3: Dispositivos de navegación:**

El ADJUDICATARIO deberá proveer la cantidad de (cien) 100 dispositivos de navegación que se emplearán para el Servicio de Geo posicionamiento de vehículos de la Plataforma SAE 911.

**Especificaciones Técnicas de los Dispositivos:** Dispositivos AVL- GPS con comunicaciones. Alimentación 8/40 VCC Bateria Auxiliar Interna de Litio-Ion. Características del Módulo GPS: Sistema de locación Sirf Star IV Canales: + de 40 Precisión en posición: 10 metros, 2D RMS - 2.5 metros, 2D RMS, W AAS Precisión en velocidad: 0.01 m/s, Precisión en tiempo: 1us sincronizado con el tiempo del GPS Antena de GPS: Activa de 27 dB para 5 Mts de cable. Módulo celular: GSM-GPRS de 4 bandas. Modem Dual que permita transmitir en forma alternativa o simultánea según programación. Memoria FLASH mínima: 4 Megabit. Deberá contar con Indicadores de estado para: Registro en la red celular Conexión con operadora celular; Comunicación con aplicación GPS; Segundo módulo celular Puertos seriales RS232: 2. Capacidad de conexiones GPRS 2 IP de destino configurables (una para cada módulo celular) Capacidad de conexiones SMS 2 destinos configurables.

### **ITEM 4: Estaciones de Trabajo**

Deberá proveer de Treinta (30) Sistemas de monitoreo y vigilancia denominados Puestos/Estaciones de Trabajo, compuesta cada unidad de: a) una (1) PC de escritorio completa (1 Procesador Core i5 o superior; 16 GB ram; 1 disco 128GB SSD; Placa de video full HD con salida para dos monitores), b) dos (2) Monitores de 22" Full HD y sus accesorios (teclado, mouse y parlantes); correspondiente a: 25 nuevos puestos de Trabajo ( 15 puestos de atendedores y 10 puestos para Despachantes) y 5 nuevos puestos de trabajo para renovación de existentes).





### **ITEM 5: Teléfonos IP Analógicos PATCH y POE y accesorios**

Deberá proveer de treinta (30) Teléfonos IP Analógicos PATCH (Patch permite la conexión entre los ordenadores y a una red) y POE (permite darle energía a un dispositivo a través del cable de red) incluyendo vinchas;



### **ITEM 6: Sillas Para Puestos de Trabajo**

Deberá proveer de un total de sesenta (60) sillas tipo butaca (25 sillas para los nuevos puestos de trabajo y 35 sillas para la renovación de las existentes). Terminación cromo con regulación hidráulica de altura, con ruedas reforzadas. Asiento y respaldo conformado inyectado en frío, tapizado en simil cuero. Medidas altura total 1074 aprox. y ancho total 630 aprox; color negro.





### **ITEM 7: Escritorios Para Puestos de Trabajo**

Deberá proveer de veinticinco (25) escritorios para los nuevos Puestos de Trabajo. Medidas: 1,30x0,70x0,78m MDF 18 mm, colores Gris Grafito y Linosa Cinza, con porte CPU.



### **ITEM 8: Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Evolutivo del SAE 911**

Deberá proveer el servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y gestión de cambios, el cual deberá estar integrado por **software y hardware**, necesarios para asegurar la máxima disponibilidad de la Plataforma SAE 911 y el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por un plazo de veinticuatro (24) meses. Para lo cual, tendrá a su cargo la infraestructura existente y la que se adquiere mediante la presente contratación, bajo su responsabilidad durante toda la ejecución del servicio, la misma deberá ser ampliada o reemplazada de ser necesario si el crecimiento de la implementación de las nuevas funcionalidades( ej. video llamada, módulo de Geo posicionamiento de vehículos y la Atención de Denuncias y Actuaciones policial) lo requieren (ej: capacidad de almacenamiento, procesadores, etc).

Durante la contratación cuando se ejecuten los trabajos deberá facilitar, al personal técnico designado por el CONTRATANTE, la información y documentación que éstos soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan, así como de los eventuales problemas y soluciones planteadas para el conocimiento y seguimiento de los mismos. Licencias de uso a perpetuidad a nombre del Ministerio de Seguridad, sin límite de cantidad, asimismo se deberá considerar que dicho ministerio podrá ceder las mismas para su utilización en otras reparticiones.

#### **DESARROLLO A MEDIDA**

El OFERENTE deberá contar con la posibilidad de configurar o parametrizar los módulos de las distintas plataformas y también de modificar los códigos fuente con el objetivo de agregar nuevas funcionalidades al mismo o mejorar las existentes cuando lo requiera el CONTRATANTE. Por tal motivo deberá acreditar la disponibilidad de los módulos configurables, códigos fuentes y su capacidad para su modificación o parametrización en caso de ser necesario.



## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:

La plataforma instalada deberá contar con un subsistema para realizar capacitación al personal del SAE 911, como así también para realizar pruebas de nuevas versiones de software y nuevas funcionalidades.

El ADJUDICATARIO deberá realizar la capacitación y las actividades de entrenamiento para la transferencia de conocimiento a los usuarios finales sobre el uso de los diferentes aspectos de lo implementado, sus módulos y funcionalidades que hacen a la operación diaria de los Centros de Atención y Despacho de Emergencias 911.

Se indicará la duración y el programa de cada curso, debiendo contemplar, como máximo, la capacitación de doscientas (200) personas. Considerando que los grupos no excedan las veinte (20) personas por curso.

Todas las capacitaciones se realizarán en el lugar a designar por el CONTRATANTE.

## COMPONENTES QUE INTEGRAN EL SAE 911

**El ADJUDICATARIO tomará a su cargo todos componentes del SAE 911 que se detallan:**

- 1. El Hardware.**
- 2. El Software (Plataforma del SAE 911).**
- 3. Los Puestos de trabajo.**

### 1. El Hardware

El adjudicatario deberá suministrar todo el hardware que sea necesario para actualizar o reemplazar el existente y el que se adquiere con la presente contratación, dicho hardware debe ser de última generación, última versión comercial y tener el Soporte del fabricante y/o desarrollador por todo el período de la ejecución del servicio.

El ADJUDICATARIO tomará a su cargo la infraestructura tecnológica de conectividad e Infraestructura de Voz, para llevar a cabo el proceso de actualización y renovación de garantías, actualización, reemplazo, mantenimiento preventivo, correctivo de todo hardware necesario, las cuales deberán ser redundantes y de alta disponibilidad, para su normal funcionamiento.

El ADJUDICATARIO deberá mantener y actualizar el hardware existente el cual incluye:

- Licencias de terceras partes y soporte técnico de los fabricantes
- Servidores para bases de datos SQL,
- Puestos de red y Switches,
- Controladores de dominio,
- Servidores de comunicaciones,
- Plataformas de análisis y tableros de control,
- Servidor ACD,
- Servidor de monitoreo (plataforma Nagios),
- Servidor testing/capacitación,
- Grabadores digitales de llamadas telefónicas,
- Grabadores digitales de videollamadas,
- Centrales telefónicas de distribución de llamados,
- Sistemas de almacenamiento,



- Sistema de alimentación de energía ininterrumpida (UPS) para los servidores y la central telefónica con una mínima de duración 2 (dos) horas,
- Servidores de máquinas virtuales,
- Servidores de aplicaciones,
- Terminales de recepción de llamados y despacho 911.
- Telefonía, CTI, IVR, AVL y sistemas de energía correspondientes.
- Servidores de atención y despacho de emergencias,
- Centrales telefónicas IP redundantes y terminales telefónicas.
- Servidores de AVL, radios con GPS, celulares con GPS
- Servidores explotación de datos para reportes operativos.
- Servidores de dominio.
- Almacenamiento externo/storage
- Servidores (principal y contingencia)

#### a. Características de Servidores y Almacenamientos

Se emplean dos (02) servidores (principal y contingencia) que deberán ser actualizados según la necesidad de la Plataforma del SAE 911 con las siguientes características:

- Servidor con fuente redundante, dos (02) procesadores de al menos 12 núcleos y 2.2GHz, 192GB RAM.
- Almacenamiento redundante (RAID 1,5,6,10).

El mismo puede ser local o utilizando Storage SAN FC, en caso de utilizar SAN deberá contar con fuentes redundantes y doble controladora FC. El espacio utilizable deberá ser calculado para mantener la información en línea de todos los servicios.

## 2. El Software: Plataforma del SAE 911

La Plataforma del SAE 911, integra varios sistemas y subsistemas que son de vital importancia para el funcionamiento en su conjunto, que se encuentran funcionando y operativo, visualizando en **Tableros de Control** de operación el estado de los mismos. El ADJUDICATARIO deberá realizar el mantenimiento, preventivo, correctivo y evolutivo de los subsistemas siguientes:

- Sistema de administración y gestión de intercambio de eventos 911. (desarrollar a fin de dar toda la información al ADJUDICATARIO de lo que contiene el sistema)
- Sistema de intercambio de Cartas SAE de índole Federal, con las provincias que conforman el 911 Federal.
- Integración con dispositivos /Sistemas de Localización Vehicular (AVL).
- Integración con dispositivos/Tablet.
- Integración a los servidores de AVL-Radio.
- Integración a los servidores de AVL-Celulares.
- Integración al sistema de información geográfica.
- Integración con CTI de las centrales telefónicas.
- Integración con los dispositivos de Botón de pánico Emergencia
- Integración con SAE 911 Federal
- Integración con RENAPER
- Integración con plataformas de Actuaciones Policiales
- Integración con Servidor de video llamada



- 
- Integración con la aplicación para dispositivos móviles POC
  - Cualquier otra integración requerida de importancia para la operación Policial y/o de Emergencias.

#### a. Tableros de Control

El ADJUDICATARIO realizará el mantenimiento de los tableros de control de la plataforma y la operatividad teniendo en cuenta la cantidad y funcionalidad a saber:

- Administrador
- Análisis de Actuaciones Policiales
- Análisis de Incidentes
- Análisis de Twitter
- Auditoría SAE
- Auditoría SISEP
- Búsquedas Interpol
- Consultas Actuaciones Policiales
- Control de Operativos
- Control de Patrullaje
- COP: Búsqueda de Personas
- Despliegue Territorial
- Eventos Importantes
- Indicadores Grafo
- Mapas de Llamadas
- Monitor de Operadores
- Monitor de Agencias
- Panel de Kilómetros
- Panel de Reportes (Alarmas)
- Pedidos de Secuestro de vehículos
- Nube de Palabras
- Reportes 911: Panel de Actividad de Actuaciones Policiales
- Reportes 911: Panel de Indicadores 911
- Reportes 911: Panel de Tráfico
- Reportes 911: Panel de Cobertura de Bomberos
- Reporte de Patrullaje
- Reproductor Históricos de Cartas
- Reproductor Históricos de Móviles
- Recursos Humanos (RRHH)
- SAE-911 Workflow
- Sala de Situación y operaciones
- Seguimiento de Móviles (AVL), Radios y Celulares Poc
- Software de visualización de estados del hardware y software
- Cualquier otro tablero requerido oportunamente.
- Monitor SLA de los SAE 911 (disponibilidad de los servicios, VPN, transferencias de los datos con los delitos federales y reportes de fallas)

**3. Puestos de Trabajo/ Estaciones de trabajo:** Son puestos/estaciones de Atención y Despacho de la Plataforma SAE 911, actualmente son: Seis (06) Puestos de Atención y Seis (06) Puestos de Despacho conformados por:

- Una **Estación de Trabajo**, compuesto por una PC , dos monitores y sus accesorios,



- 
- Telefonía conectada a la central Consideraciones Generales del Soporte y Mantenimiento

### **Consideraciones Generales del Soporte y Mantenimiento**

**EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEBE SER PROVISTO POR EL TÉRMINO DE 24 MESES, ESTANDO A DISPONIBILIDAD LOS SIETE DÍAS DE LA SEMANA LAS 24 HORAS DEL DIA.**

El servicio tendrá establecido un cronograma de reparaciones, mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, así como los procedimientos que puedan ser realizados mientras se mantienen en funcionamiento los procesos de operación. La provisión de alternativas de mantenimiento debe maximizar la disponibilidad del SAE 911.

### **Esquema de soporte y mantenimiento**

El servicio deberá contemplar las actualizaciones del software instalado, e incluir el soporte y mantenimiento de la infraestructura del SAE 911, de acuerdo a los siguientes niveles de soporte:

#### **Soporte (para todos los componentes).**

- a) **Soporte de Nivel 1 (Atención a usuarios y administración básica)** El centro de atención deberá estar conformado por agentes calificados quienes atenderán las consultas, reclamos e incidencias, derivan al siguiente nivel o subnivel de atención e informan al usuario del cierre del ticket.

Dada la envergadura y criticidad del servicio en los Centros de Atención de Emergencias, el ADJUDICATARIO deberá contar con presencia física en el lugar de ejecución del servicio, en el horario de 09 a 18 hs; con mobiliario necesario, provisto por el oferente, y Un teléfono interno y perteneciente a la PBX para recibir solicitudes de servicio.

Soporte de Nivel 1 en el Centro de Atención de Emergencias, en un esquema de cobertura las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con disponibilidad absoluta.

El Soporte de Nivel 1 deberá monitorear y verificar el correcto funcionamiento utilizando herramientas de gestión remota para minimizar los tiempos de respuesta ante incidentes. Para tal fin, la Institución le facilitará al ADJUDICATARIO:

- b) **Soporte de Nivel 2 (Administración avanzada y resolución de incidentes complejos)**. En la estructura de servicio, el soporte de nivel 2 será responsable no solo de la resolución de incidentes complejos, sino también de la administración avanzada y operación de la plataforma que compone la solución.

- c) **Soporte de Nivel 3 (Soporte dado por el fabricante de subsistema o modificaciones del software a nivel Laboratorio de Desarrollo)**. Se deberán incluir las actividades tendientes a garantizar la estabilidad de la plataforma instalada, bajo la modalidad de Soporte de Nivel 3 (Laboratorio), el cual será brindado por el fabricante del subsistema afectado para los subsistemas críticos: Subsistema de Software y Subsistema de Voz. El soporte de Nivel 3 será responsable por la resolución de los incidentes de mayor complejidad que no han podido ser solucionados por los niveles inferiores.

### **Mantenimiento Preventivo**

El ADJUDICATARIO deberá realizar, como mínimo, las siguientes tareas de mantenimiento preventivo sin interrupción de servicio:



- Comprobación de las condiciones de funcionamiento de los sistemas mediante la captura y análisis de archivos de log correspondientes a los diferentes subsistemas.
- Instalación de paquetes de servicio.
- Revisión de espacio físico en dispositivos de almacenamiento de datos.
- Chequeo del funcionamiento general de la telefonía, CTI, IVR, AVL y sistemas de energía correspondientes.
- Ejecución de diagnósticos y pruebas de rutina.
- Inspecciones visuales.

### **Mantenimiento Correctivo**

Consistirá en el conjunto de acciones encaminadas a corregir las anomalías que se pudiesen presentar para el restablecimiento de la completa operatividad de los sistemas y equipos. El mantenimiento correctivo alcanzará la sustitución de elementos defectuosos, configuración y realización de pruebas de funcionamiento.

Al momento de detectar alguna falla, se deberá comunicar la misma mediante el sistema de tickets que el ADJUDICATARIO deberá poner a disposición para tal caso. La comunicación de un incidente por estos medios será tomada como comunicación fehaciente de la falla, y será tomada para realizar el cálculo de disponibilidad del sistema para el caso de aplicar penalidades.

### **Particularidades para el Software para Gestión de Emergencias.**

#### **Mantenimiento Evolutivo**

El mantenimiento evolutivo de la Plataforma del SAE 911, tiene como objetivo agregar nuevas funcionalidades al software para la atención de emergencias mientras dure la ejecución del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá explicar detalladamente la estructura organizacional y procedimental de soporte que implementará a fines de cubrir la totalidad de los servicios solicitados.

Las nuevas funcionalidades, cambios o adaptaciones deberán ser registrados y validados mediante un procedimiento de control de cambios propuesto por el ADJUDICATARIO y aprobado por el CONTRATANTE.

#### **Priorización**

Se define una prioridad para la resolución de incidentes en función del impacto de estos, según se detalla en la siguiente tabla:

<b>Prioridad</b>	<b>Impacto</b>
1	La capacidad operativa de la Plataforma en su totalidad está interrumpida o en riesgo de cese de servicio.
2	El incidente implica problemas operativos que ponen en riesgo la integridad del servicio o lo degradan.
3	Existen dificultades operativas, pero pueden soslayarse mediante la aplicación de un "Workaround" o bien aguardar la solución definitiva.
4	Sin impacto en el servicio. Generalmente cambios.



## Tiempos de respuesta

Se define una prioridad para la resolución de incidentes en función del impacto en función de la tabla de priorización de incidentes del punto anterior.

El ADJUDICATARIO deberá asegurar los siguientes tiempos de respuesta para la atención y resolución de problemas:

Prioridad	Tiempo de atención	Tiempo de resolución
1	1 hora	2 horas
2	1 hora	4 horas
3	1 hora	8 horas
4	2 horas	16 horas hábiles

La segunda columna de la tabla anterior establece el tiempo máximo desde la notificación de un problema hasta la efectiva atención, y la tercera columna de la tabla establece el tiempo máximo desde la notificación del problema hasta la efectiva resolución de este.

El ADJUDICATARIO deberá asegurar el correcto funcionamiento del servicio de acuerdo con los requerimientos de disponibilidad establecidos en el apartado "Disponibilidad del Servicio" del presente.

Los plazos se computarán a partir del momento en el cual el adjudicatario sea notificado fehacientemente del problema.

A tal efecto, el CONTRATANTE establecerá como mecanismos de notificación fehaciente:

- Correo electrónico: El oferente deberá indicar la/s dirección/es de correo electrónico a utilizar.

Es decir, el CONTRATANTE ante una falla emitirá un ticket mediante el sistema otorgado por el ADJUDICATARIO, y la notificación de dicha falla se realizara por correo electrónico.

## Disponibilidad del Servicio - Acuerdos de niveles de servicio (ANS)

Considerando el impacto que la ocurrencia de uno o más incidentes ocasiona en el servicio, se detalla a continuación la siguiente matriz:

Disponibilidad	Descripción
Indisponible	La capacidad operativa de la plataforma en su totalidad está interrumpida por registrarse incidentes de indisponibilidad (fallas, inconvenientes o problemas que implican la imposibilidad de operación del sistema)
Disponible	La capacidad operativa del Centro NO se ve interrumpida ante incidentes registrados



Considerando el impacto que la ocurrencia de uno o más incidentes ocasiona en el servicio, se detalla a continuación la siguiente matriz:

**Nivel de servicio requerido mensual: noventa y nueve con nueve por ciento (99,9 %).**

El ADJUDICATARIO deberá explicar detalladamente la forma en la que cumplirá con los niveles de servicio solicitados en el presente anexo y los medios utilizados para su medición, en base al alcance definido y a la infraestructura provista por el mismo, incluyendo su gestión, como así también las herramientas de monitoreo y gestión que utilizará para brindar el servicio.

La disponibilidad de los de los despachos remotos debe ser medida contemplando la totalidad de los componentes provistos por el ADJUDICATARIO involucrado en el funcionamiento de dicho sitio. Quedan excluidos del cálculo los enlaces provistos por la Institución.

De todas formas, el ADJUDICATARIO deberá contemplar dentro de su esquema de monitoreo y mediciones, el poder identificar manifiestamente la causa de la indisponibilidad, pudiendo producirse esta por temas relacionados con los enlaces.

#### **Resguardo y Recupero de Información**

El ADJUDICATARIO deberá incluir un método de resguardo y recupero de datos de la Plataforma del SAE 911 que cumplirá con los requisitos mínimos que se indican a continuación y pudiendo ser ejecutado por el personal designado a tal fin por el CONTRATANTE.

- Resguardo y recupero de la totalidad de información histórica.
- Soporte, guarda y restablecimiento del nombre completo de los archivos de datos hasta 256 caracteres.
- El proceso de resguardo y recupero de información debe quedar correctamente documentado.

#### **Pruebas de Aceptación:**

A los efectos de verificar el cumplimiento de la eficiencia exigida en el presente anexo, como así también su integración y estado cien por ciento (100%) operativo del mantenimiento de los módulos de la Plataforma SAE 911 y el equipamiento asociado, se realizará la verificación de las funcionalidades solicitadas, dentro del plazo establecido para su recepción.

Por lo tanto, cinco (5) días corridos antes de la finalización de la implementación y entrega en operación, se coordinarán con las autoridades y personal técnico que disponga el CONTRATANTE, la verificación de las funcionalidades a los fines de confeccionar el Acta de Aceptación Definitiva; la evaluación de las pruebas deberá ser extendida y abarcar todos los módulos, las terminales, servidores, conectividad y demás componentes de la solución integral provista, debiendo realizarse en primera instancia con el sistema de "Test" y luego con el de "producción", sobre el cual se realizarán además pruebas de "Stress", en las horas pico de demanda del sistema.

En el caso de que las pruebas no sean totalmente satisfactorias para el personal designado, y según lo requerido por las especificaciones técnicas del presente, se deberán practicar los ajustes y correcciones necesarias. Luego de resueltos los inconvenientes se repetirán las pruebas en las mismas condiciones de criticidad, hasta tanto las mismas resulten totalmente satisfactorias y óptimas en todos sus aspectos.



Al finalizar cada una de las pruebas se confeccionará un acta en donde se dejará constancia de su realización indicando los resultados de los parámetros y funcionalidades que se han podido verificar.

#### **Del Personal del Adjudicatario:**

El personal utilizado por el ADJUDICATARIO para prestar el servicio, no adquiere por esta contratación ninguna relación de dependencia con el CONTRATANTE, siendo por cuenta del mismo todas las responsabilidades emergentes de la relación laboral con el personal empleado.

Quedará bajo exclusiva responsabilidad del ADJUDICATARIO, todo accidente de trabajo que ocurra a su personal o a terceros vinculados o no, con la ejecución del servicio y será, en todos los casos, responsable de los daños y perjuicios ocasionados por el dolo, la impericia y/o negligencia de sus agentes u obreros.

#### **Componentes a Cargo del Contratante:**

No deben ser contemplados en la oferta los trabajos y componentes descritos a continuación:

- Adecuación edilicia.
- Climatización sala de Atención y Despacho.
- Licencias de base de datos SQL.
- Personal del centro destinado a la atención, despacho y gestión de las emergencias.
- Conectividad de voz con empresas prestadoras de telefonía.
- Enlaces externos a los centros de atención.
- Conectividad radial entre despachantes y móviles.
- Insumos consumibles: provisión y administración de insumos de la impresora y CD ó DVD utilizados en los procesos de backup o respaldo de la información.
- Puestos de Trabajo Instalados (PC de escritorio, Telefonía, Silla, Escritorio), en las Agencias Externas al SAE911.

#### **Plazo de Entrega y/o Ejecución:**

Ítems N° 1 a 7: Implementación de Nuevos Módulos- Por tratarse de una plataforma de misión crítica, el adjudicatario deberá implementar y poner en funcionamiento el servicio objeto del presente anexo dentro de un plazo máximo de 90 días hábiles, contados a partir de la fecha de la notificación de la Orden de Compra.

La implementación no debe registrar caída de servicio ni afectar el normal funcionamiento de las operaciones y de las áreas involucradas en el proceso de Atención y Despacho de los Puestos de Trabajo del SAE 911.

En virtud de ello se deberá efectuar una implementación coordinada con el CONTRATANTE, organizando todas las tareas a realizar según cronograma aprobado a total satisfacción del mismo.

Asimismo, los bienes objeto de la presente contratación serán entregados dentro de los 90 días.

Ítems N° 8: El plazo inicio de la prestación del Servicio no podrá ser superior a los DOS (02) días hábiles o el menor plazo ofertado y adjudicado, contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la fecha de notificación de la respectiva Orden de Compra en el domicilio especial electrónico constituido.

La ejecución del Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Evolutivo del SAE 911, será de 24 meses a partir de la notificación de la Orden de Compra.



**Lugar de Entrega:**

El adjudicatario entregará la totalidad de los ítems objeto de la presente contratación en el Centro de Monitoreo, ubicado en Calle General Roca S/N° (esquina Av. Virgen del Valle) de la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca, asimismo, en el mencionado lugar llevará a cabo la prestación de los servicios de Ampliación de la Plataforma del SAE 911 y Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Evolutivo.

**Forma de Pago:**

El pago se efectuará de la siguiente manera:

Ítem N° 1 a 7 - UN SOLO PAGO: El pago se realizará dentro de los 30 días de la recepción definitiva de la implementación y puesta en marcha de los tres módulos, entrega del Hardware y la recepción definitiva de los bienes, debiendo presentar la factura correctamente confeccionada y conformada.

Ítem N° 8 - PAGOS PARCIALES: El pago se realizará en forma MENSUAL, dentro de los TREINTA (30) DÍAS corridos, de la recepción definitiva de cada servicio mensual prestado, debiendo presentar la certificación de los servicios prestados mensualmente y la factura correctamente confeccionada y conformada.

Con relación a este ítem, el proveedor podrá solicitar un **Pago Anticipado** de hasta el 40% (considerado para el ejercicio/2023), según lo establecido en el Decreto Acuerdo 1127/2020 y sus modificatorias, debiendo solicitarse la presentación de la CONTRAGARANTIA. En caso de que el proveedor haga uso de esta posibilidad, una vez compensado los meses de los adelantos, se abonará mensualmente el saldo restante según lo establecido en el párrafo anterior.

El adjudicatario deberá presentar factura para su cobro en la Dirección de Administración del Ministerio de Seguridad conforme con la Orden de Compra. Dichas facturas deberán reunir los requisitos legales que rigen su emisión.

**Propiedad Intelectual:**

Los derechos de propiedad intelectual, así como todo otro derecho de cualquier naturaleza, sobre los trabajos realizados, documentación, resultados de estudios y/o análisis, y cualquier otro producto derivado de la ejecución del servicio, pertenecen exclusivamente al Ministerio de Seguridad. El OFERENTE Y/O ADJUDICATARIO será personalmente responsable de cualquier acción que pudiera afectar al Estado de la Provincia de Catamarca, derivada de violaciones a las leyes sobre propiedad industrial e intelectual.

Asimismo, al finalizar la ejecución del servicio todo el software entregado debe incluir el código fuente en condiciones de ser compilado (incluyendo desarrollos específicos para esta plataforma, versiones o librerías) y todos los archivos de soporte necesarios como manuales de usuario final, instalación y configuración de cada módulo de software, de la misma forma las claves de acceso con privilegio de "administrador" de todos los componentes que así lo requieran. En el caso de las bases de datos deberá entregar toda la documentación de diseño correspondiente.

**Confidencialidad:**

Previo al relevamiento y a cualquier acto de entrega o acceso de documentación y/o información, se suscribirá un Acuerdo de Confidencialidad.



## **GLOSARIO**

**911 federal:** Licencias cedidas por el Ministerio de Seguridad de la Nación a la provincia de Catamarca.

**AML (Advanced Mobile Location)** es un protocolo estandarizado por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones y que se encuentra disponible en todos los teléfonos inteligentes con Android versión Gingerbread (2.3) o posterior, o iOS versión 11.3 o posterior. Y, por supuesto, está disponible de forma gratuita. AML se encarga de forma automática de enviar la localización del dispositivo, sin requerir de ninguna acción adicional por parte de la persona al PSAP con el que se ha establecido la comunicación. La obtención de la localización se realiza mediante GNSS y/o WiFi, y el envío de la información se puede realizar hacer mediante el envío de SMS o mediante el protocolo HTTP.

**ACD (Automatic Call Distributor):** Software que gestiona llamadas entrantes en función de los criterios de una base de datos.

**AVL (Automatic Location Vehicular):** Sistema de localización automática vehicular que utiliza un dispositivo GPS para determinar la posición geográfica de un móvil, la transmite y procesa en un GIS.

**Agencias Externas:** Ubicaciones diferentes a la de la central de atención del 911.

**CTI (Computer Telephony Integration):** Integración de telefonía con sistemas informáticos. Combina datos con sistemas de voz con el fin de incrementar los servicios telefónicos, como ser la identificación automática de números (ANI) y de localización (ALI).

**DESPACHO:** Centro Operativo de Despacho de Móviles

**Disponibilidad:** Habilidad de un componente o servicio para realizar su funcionalidad requerida en un instante o sobre un período de tiempo determinado. Se expresa comúnmente como una tasa de disponibilidad, por ejemplo, la proporción de tiempo que un servicio está disponible para que los Clientes/Usuarios lo usen dentro del horario acordado del servicio.

**GIS:** Conjunto de herramientas que integra y relaciona diversos componentes (usuarios, hardware, software, procesos) que permiten la organización, almacenamiento, manipulación, análisis y modelización de grandes cantidades de datos vinculados a una referencia espacial.

**Grabación de voz:** Sistema que permite la grabación tanto de llamadas entrantes y salientes (troncales y extensiones).

**Incidencias:** Problemas (tales como averías, disminuciones de rendimientos, etc.), requerimientos, preguntas o reclamos de cliente.

**Incidente:** Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar, una interrupción de ese servicio o una disminución de la calidad de este.

**IVR (Respuesta de voz interactiva):** Sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones automatizadas.

**Middleware:** Software que se sitúa entre un sistema operativo y las aplicaciones que se ejecutan en él.

**PATCH:** En una red LAN, el Patch Panel conecta entre sí a los ordenadores de una red, y a su vez, a líneas salientes que habilitan la LAN para conectarse a Internet o a otra red WAN. Las conexiones se realizan con "patch cords" o cables de



parqueo, que son los que entrelazan en el panel los diferentes equipos.

PBX: Central telefónica con la cual opera el sistema, es la encargada de atender y derivar las llamadas recibidas.

POE: Algunos teléfonos IP permiten PoE (Power over Ethernet). Esta nueva tecnología permite darle energía a un dispositivo a través del cable de red. De esta manera laptops y teléfonos IP son alimentados sin transformadores. Se debe tener un switch especial para alimentar por PoE. El cable de red debe ser Categoría 6.

Prioridad: Secuencia en la cual un incidente o problema necesita ser resuelto, basado en el impacto y la urgencia.

Puesto de Trabajo: Se compone de una PC de escritorio completa, más dos monitores y sus accesorios.

Reclamo: Descripción que refiere el usuario respecto a un incidente.

SAE 911: Sistema de Atención de Emergencias 911

SISEP: Sistema Integral de Seguridad Pública

Sistema: Un conjunto integrado que consiste de uno o más procesos, hardware, software, facilidades y personas, que proveen una capacidad para satisfacer una determinada necesidad u objetivo.

Sistema de intercambio de cartas 911: Sistema para transferir cartas de llamadas (delitos Federales) entre los diferentes sistemas en operación, ya sean de fuerzas federales y/o provinciales.

Despachos Remotos: hace referencia a la incorporación de nuevos módulos con una ubicación física diferente a la actual.  
EJ: SAME.

Usuario: La persona que utiliza los servicios de una manera regular.



**CONCURSO DE PRECIOS N° 100-0044-CPR23**

**MODALIDAD "LLAVE EN MANO"**

**EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: EX-2023-00648867- -CAT-DPCBS#MEC**

**ANEXO III**

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

San Fernando del Valle de Catamarca, ..... de ..... de 2023

Compromiso de Confidencialidad:

En relación a la Contratación de MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 911 Y CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO y con respecto a toda información otorgada a los abajo firmantes, (sea oral o escrita) o bien que resulte de las visitas a sitios, referente al servicio a prestar, puntos de accesos, y servicios asociados, seguridad de equipamientos, funcionamiento operativo de la dependencia, y toda otra información técnica u operativa propia del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Catamarca, se acuerda lo siguiente:

Los abajo firmantes conservarán toda la información con carácter confidencial y por ello no revelarán ninguna información a terceros no vinculados con el presente proyecto, y serán responsables legalmente de cualquier violación de las mismas, ya sea en forma personal o por cualquiera sus representantes, consultores y subcontratistas. Esto no se limitará exclusivamente a este proceso de contratación, visita a sitio y desarrollo de tareas, sino que tiene carácter permanente.

Los abajo firmantes se comprometen a hacer buen uso de la información obtenida en relación a la recolección de datos como al desarrollo de las tareas motivo del presente y se responsabiliza por cualquier acción realizada a través del mismo que pueda dañar o afectar la seguridad del Ministerio de Seguridad, su sala de equipos y sala de supervisión general de comunicaciones, Centros de Despacho, equipos y/o vulnerar la confidencialidad e integridad de información.

-----  
Firma, Aclaración y DNI del Responsable  
Legal de la Empresa

-----  
Sello de la Empresa



**CONCURSO DE PRECIOS N° 100-0044-CPR23**

**MODALIDAD "LLAVE EN MANO"**

**EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: EX-2023-00648867- -CAT-DPCBS#MEC**

**ANEXO IV**

**DECLARACIÓN JURADA DE INEXISTENCIA DE CAUSALES DE  
INHIBICIÓN, DE DOMICILIO y DE FUERO**

SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA, .....

Declaramos bajo juramento que la Empresa .....

1. No se encuentra inhabida para disponer y gravar bienes registrables; ni en Concurso Preventivo, Quiebra o Liquidación.
2. Asimismo, manifiesto en carácter de declaración jurada, de **no estar incurso** en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con la Provincia, ni suspendido en el Registro de Proveedores del Estado Provincial para contratar con la provincia, conforme a la normativa vigente.
3. Para todas las cuestiones judiciales, nos sometemos a los tribunales ordinarios de la Provincia de Catamarca, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción. Para ello, deberemos agotar los reclamos de la vía administrativa.

**Manifiesto:**

- **Domicilio Real:** \_\_\_\_\_
- **Domicilio Comercial** \_\_\_\_\_

Firma del oferente: .....

Aclaración: .....

**\*IMPORTANTE: EL PRESENTE ANEXO DEBERÁ ADJUNTARSE DE MANERA DIGITAL RUBRICADA (FIRMA Y ACLARACIÓN) DE PUÑO Y LETRA POR EL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA FIRMA PROPONENTE.**



Gobierno de Catamarca  
2023

**Hoja Adicional de Firmas  
Pliego**

**Número:**

**Referencia:** PLIEGO MODERNIZACIÓN SAE 911

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 40 pagina/s.